shiwenbooks

全球48种语言、100个国家响应“NO垃圾车！”保证

垃圾车法则

THE LAW OF THE GARBAGE TRUCK

[美] 大卫·波莱/著　余洁/译

我们拒绝充满垃圾车的生活！

生活有10%是靠你创造的，而有90%是看你如何去对待的。

重庆出版集团　重庆出版社

VISIT…

LANZAROTE Caliente.COM

如果，我们只需做一个决定，从此，命运便紧紧握在手中，这样可以吗？是的！我们能行。此书的目的，就在于此。

★ 对商业领导者而言，这是必读之书，我已经把《垃圾车法则》分发给我的同事和团队成员。

——弗兰克·苏，德勤咨询有限公司合伙人

★ 我希望每一位校长、老师、家长阅读《垃圾车法则》，这本卓越之书告诉我们如何给予我们的孩子，给我们彼此最美好的一天。

——坦米·弗格森，美国棕榈滩县学区校长

★ 正如雅虎人一样，大卫拒绝垃圾，他是一位饱含积极态度、事业成功人士。这本真诚慷慨的书籍指引你也成为像他那样的人。

——蒂姆·桑德斯，雅虎前CSO

★ 无论你的角色是什么，职场中人、学术界人士、为人父母、为人伴侣，或刚刚迈入社会的新人，这本书都会改变你的生活。

——阿尔贝托·卡塞拉斯，通用零售金融资本总经理

★ 此书传递的精神穿越层层障碍，团结众人，只为一个目标，让世界变得友善，富有爱心。

——琳达·莫布里，美国戴尔瑞海滩卡森联合卫理公会教堂牧师

★ 大卫·波莱对人们每天的纠结深表同情，期待在世界上找到仁慈与宽容。如果我们遵循他的信条，那么世界和平指日可待。

——米歇尔·特里基，全球最大的学生领导力发展组织AIESEC总裁兼CEO

★ 这本有趣、紧凑、动人的书，告诉你如何忘记无法改变的过去，如何全身心创造一个无可限量的未来。

——博恩·崔西，世界著名的成功励志大师



THE LAW OF THE GARBAGE TRUCK

我的“NO垃圾车！”保证

我不会容许我的生命中充满垃圾！
遇见垃圾车时，我绝不接受它的垃圾。
我微笑，挥手，祝福，前行。
我不向他人倾倒垃圾，我不是一辆垃圾车。
我不会容许我的生命中充满垃圾！

上架建议：励志、心理、自我完善

ISBN 978-7-229-03947-9



定 价：26.80元

shiwenbooks

全球48种语言、100个国家响应“NO垃圾车！”保证

垃圾车法则

[美] 大卫·波莱/ 著　余洁/ 译

重庆出版集团　重庆出版社

□中国大陆中文简体字版出版 © 2011 重庆出版社
□全球中文简体字版版权为世文出版(中国)有限公司所有

版贸核渝字(2011)第71号

图书在版编目(CIP)数据

垃圾车法则/(美)波莱著;余洁译. —重庆:重庆出版社,2011.4
书名原文:The Law of the Garbage Truck
ISBN 978-7-229-03947-9

Ⅰ.①垃… Ⅱ.①波… ②余… Ⅲ.①人生哲学-通俗读物
Ⅳ.①B821-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第056522号

The Law of the Garbage Truck Copyright © 2010 David J. Pollay
Simplified Chinese Translation rights: © 2011 by SHIWENBOOKS (CHINA) CO., LIMITED.
All rights reserved.

垃圾车法则
LAJICHE FAZE
[美]大卫·波莱 / 著
余 洁 / 译

出 版 人:罗小卫
策 划:百世文库 shiwenbooks
责任编辑:熊海群
特约编辑:李明辉
责任校对:李小君
封面设计:阿 元


重庆出版集团
重庆出版社 出版

(重庆长江二路205号)
三河市祥达印装厂 印刷
重庆出版集团图书发行有限公司 发行
邮购电话:010-84831086 84833410
E-MAIL:shiwenbooks@263.net
全国新华书店经销

开本:620mm×900mm 1/16 印张:13 字数:88千
ISBN 978-7-229-03947-9 2011年5月第1版 2011年5月第1次印刷
定价:26.80元
(本书仅限在中国大陆销售!)

目 录

我的期望 …………………………………………………… 3

第一个承诺

避让垃圾车

第一章 垃圾车法则 …………………………………… 10

第二章 选择忽略:释怀不够明智 ………………………… 13

第三章 对抗更易失守 ………………………………… 18

第四章 礼让垃圾车,机会随你来 ……………………… 22

第五章 你有勇气吗? ………………………………… 28

第二个承诺

避让自己产生的垃圾车

第六章 如何避让记忆里的垃圾车 ……………………… 34

第七章 如何避让未来的垃圾车 ……………………… 39

第八章 活在当下 …………………………………… 45

第三个承诺

避免成为别人的垃圾车

第九章 复仇得不偿失 ………………………………… 50

第十章 即时原谅:关闭警报器 ……………………… 54

第十一章 寻求帮助,避免成为垃圾车 ………………… 60

第十二章 别把每一个人当成垃圾车 ………………… 65

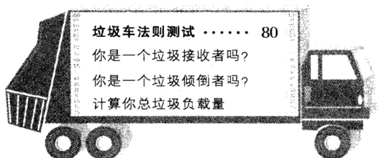
第十三章　别说三道四 …………………………………… 69

第四个承诺

尽己所能，帮助垃圾车

第十四章　垃圾车沟通守则 ……………………………… 74

第十五章　与垃圾车沟通的时机 …………………………… 77



第五个承诺

一定履行"NO垃圾车！"保证

第十六章　我做出"NO垃圾车！"保证 ………………… 94

第十七章　创造属于自己的"NO垃圾车！"保证卡 ……… 99

第十八章　工作中的"NO垃圾车！"保证 ……………… 103

第十九章　家庭承诺 …………………………………… 108

第六个承诺

切记生活在感恩里，切莫重复垃圾循环

第二十章　垃圾循环能量 ……………………………… 112

第二十一章　感恩循环能量 …………………………… 116

第七个承诺

宣布你的生活隶属"NO垃圾车！"区域

第二十二章　完美不是目标 …………………………… 120

第二十三章　宣布你个人的" NO 垃圾车！"区域 …………… 123
第二十四章　倾诉有益，发泄有害 ………………………… 127
第二十五章　" NO 垃圾车！"家庭 ………………………… 134
第二十六章　面对生活中最艰难的考验 …………………… 137
第二十七章　金的故事 ……………………………………… 139
第二十八章　失去与真实 …………………………………… 147
第二十九章　你真的不能改变？ …………………………… 151

第八个承诺

宣布" NO 垃圾车！"工作

第三十章　" NO 垃圾车！"工作 ……………………………… 154
第三十一章　领导" NO 垃圾车！"区域 …………………… 159
第三十二章　在公司宣布" NO 垃圾车！" ………………… 167
第三十三章　承诺的勇气 …………………………………… 174
第三十四章　可能的巨变 …………………………………… 176
第三十五章　齐心协力，同舟共济 ………………………… 179

附　录

特别的" NO 垃圾车！"区域——学校 ……………………… 182
全球保证：48 种语言，100 个国家 ………………………… 189
阅读指南 …………………………………………………… 190
谢谢你，出租车司机 ……………………………………… 194
谢谢你，垃圾车司机 ……………………………………… 195
致谢 ………………………………………………………… 196

如果,我们只需做一个决定,
从此,命运便紧紧握在手中,
这样可以吗?
是的!我们能行。
此书的目的,就在于此。

我的期望

此书中,我的期望广阔而深远。

我希望,我们的生命轨迹灿烂,与众不同,我们的事业在通向成功的路上远离无谓的干扰,我们无法控制的负面影响都与我们擦肩而过,我们发现和拥有事物的最美好部分,并因此建立幸福。

希望因为我们的存在,世界变得更加美丽。

人们常问我:“《垃圾车法则》的读者面向什么样的人呢?”

“每一个人。”我说。

听罢,一些人会轻挑眉毛,嘴角含笑:“难道,你不觉得该专注某一群体吗?”

“我拥有的是,”我回答,“全世界。”

对,这就是我的答案。

之所以写此书,是为人与人之间的心灵触碰。真的希望这个星球上每个村落、每座城市、每个国家的人们能够读到这本书,更期望《垃圾车法则》帮助我们创造并维持一个充满怜爱、友爱,更充满互爱的世界。

此书献给希望掌握自己的命运的人们,献给你,也献给你所在乎的人。

我们的决心

我们没有义务接收来自他人的沮丧、焦虑、失望。诞生于世，我们无须承担他人的消极情绪，更不必为承载负面垃圾而影响他人。

我们必须清扫自己道路上无谓的阻碍，不被别人消极态度与举止挫败，决不能让自己为别人自暴自弃的想法和行为买单。

每个人有责任探索自己的内心之决心，并为之努力；有权梦想，有权追求对自己而言最重要的东西。

专注自己真正在乎的事情，我们就能获得幸福感。《垃圾车法则》一书帮助我们在心灵上铺平道路，更容易过上最想要的生活。

被打扰的幸福

我们生来注定要做一些有意义的事情，问题是，前方的道路总是充满坎坷，人啊，事啊，让人不得安生。

回想我们的童年，对大多数人而言，那是一段无忧无虑的纯真时光，快乐、朋友、幸福、关爱如影相随。

可是，这样的欢乐时光不久就烟消云散。

想想那些在背后议论你、捉弄你、难为你的孩子们，还记得他们说过，有人对你很恼火，或者某人很讨厌你，当你问为什么的时候，他们从来不能好好给个答案。似乎无论你怎么做、去弥补，都无济于事，掌控权好像在他们手中，你感到无助，他们则安之若素。

我们不断地成长，希望更少的人会让我们受伤、愤怒，然而，事与愿违，越来越多人出现，拿着各种权利的宝剑，肆意践踏我们的生活。

每一天，跟客服代表、销售经理、各类职员、同事、老板、客户等不同人打交道，他们不友善的举止常常把美好的一天变得糟糕无

比,能让我们一整天陷入不快乐之中。

尽管多数日子我们仍然快乐,具有意义,但偏偏不时有人冲上我们的既定道路,打扰我们的幸福,这十分令人沮丧。他们的消极影响到我们,攫住我们的注意力,留给我们那些消极思想与情感的后遗症。为什么,我们的成功和幸福在面对他人的莫名情绪和行为时,变得如此敏感脆弱?

一生中,我们有机会影响别人,也会被他人左右:追随、学习、模仿拥有积极心态力量的人物,不失为明智之举。然而,面对某个消极派时,我们需要抉择,如何是好?重要的是,我们可以选择,不必成为他人负面态度的被动接受者。但因此,我们需要更大的决心。

腹背受敌的礼貌

今天,很多人往往因他人举止而懊恼,受够了冷漠、挑衅、麻木,甚至令人作呕的态度。任何地方——无论办公室、家庭、商店,还是饭店,我都能听到有人在抱怨别人粗鲁的举动。社会及大众媒体也都在关注这一话题。

很明显,无论何时,人们遭受无礼对待,总感到内心不爽,懊恼沮丧——每一天,粗俗无礼的行为成为所有人的负担。尽管这个世界不断互通交往,紧密度越来越高,这一切却没有使我们的理解更上一个台阶。你期望从增强的全球化中看到文化间的理解和合作与日俱增,但是恰恰相反,误解和争执却在前所未有地增加。

同来自几百个国家、几千种文化的人们交流,是一项挑战,假如,我们的行为被错误解读,美好的初衷就很容易丢失。

这就是为什么,专心自己认为重要的事情,欣赏别人的优点,放手无关紧要的事,比以往任何时候都更加关键。

希望每一天,我们都在努力争取和身边那些期待世界变得更美

好的人们相处，在公开和私下里增进彼此的积极心态的互动影响，以期有一个更美好的未来。

我的使命

我的使命,在于帮助人们更幸福,让世界更文明。

我需要我们中的每一个人,在要求别人循规蹈矩之前,我们自己每一个人必须做出改变,不能总无休止地争执哪些该做,哪些不该做,哪些人做对了,哪些人做错了。首先,我们自己必须行动起来,改变自我,这似乎更为切实可行。

我一直在追逐一些本质的东西,希望所有人抛开宗教、种族、国籍、文化、经济地位、教育背景,承诺追寻一种受益终生的生活哲学与策略。

我希望,你的行动对得起你的承诺,那就是,遵守垃圾车法则,践行“ NO 垃圾车！”的八个承诺。

你的角色

阅读此书的最佳方式,是把此书视为自己的私人日记,并拿起笔。从现在开始,由你来书写自己的篇章。

当你读完本书的每一章，我都会问一个简短的问题供你回答。如同我在研讨会指导大家的那样,写下“闪入脑海”的第一个想法，只需记录自己即时想到的念头，不要一一核实这样的念头是否恰当。只需几分钟,便可完成。

然后,我会建议重读本章,并认真深入思考自己的答案。要想获得积极的改变,关键在于迅速调动自己创造力的能力。所以,读完每一章,即刻回答问题,再翻下一页,开始新的一章,控制好节奏,以积极乐观的心态和渴望改变的动力来引领你阅读整本书。

你的指南针

此书不是百科全书,我的目的也不在于精确回答你遇到的每一个棘手问题,而在于提供一种方法,一种受益终生的方法。《垃圾车法则》就是你人生路上需要的不败真经,它犹如指南针一般,超级实用,超级有效。

垃圾车法则的八个承诺

此书将带你起航,走完一段探索的积极旅程,然后,你便能更快乐、更幸福、更成功地生活和工作。事实上,一旦下决心遵守并践行本书的八个承诺,你的家人、同事和整个社会都能从中获益。

1. 避让垃圾车(避开他人的垃圾倾倒):你不必背负无法掌控的负面垃圾,这样,你便能全心投入真正重要的事情当中。
2. 避让自己产生的垃圾车(别倒在自家门口):不能被过去的糟糕回忆打倒,更不必因为对未来消极的幻想而畏首畏尾。
3. 避免成为别人的垃圾车(绝不对他人倾倒垃圾):不必对他人报复,相反,原谅他们,礼貌地寻求解决之道,不给别人向你倾倒垃圾的一个机会。
4. 尽己所能,帮助垃圾车(帮助他人停止倾倒垃圾):你要真心欣赏别人的优点,寻找恰当的时机有效与人交流。
5. 一定履行“ NO 垃圾车!”保证:不必接受垃圾,更无须散播,你不是垃圾车。
6. 切记生活在感恩里,切莫重复垃圾循环:投入到美好而有意义的生活中,并心存感激,别接受垃圾,你能让世界变得更美丽。

7. 宣布你的生活隶属"NO 垃圾车！"区域：让每个人知道，你决心投身感恩循环，远离垃圾车的魔掌。让人们了解你的立场："NO 垃圾车！"
8. 宣布"NO 垃圾车！"工作：展现自己好的一面，对别人的优点抱有期望，致力于让人们享受工作，发挥力量，感受自己工作的意义。

时候到了

在开始我们这一段积极心态的旅程之前，先谢谢你跟我一起阅读此书。

欢迎来到"垃圾车法则"的世界！



第一个承诺

避让垃圾车

（避开他人的垃圾倾倒）



第一章

垃圾车法则

不轻易发怒的，胜过勇士；治服己心的，强如取城。

——《旧约圣经·箴言》第十六章三十二节

多少次你让别人的废话影响了自己的情绪？是不是你曾被不守交规的司机、粗鲁的服务生、唐突的老板或冷漠的同事破坏了一天的好心情？除非你是不带情感的机器人“终结者”，否则你很难不被他人影响。其实，成功的标志，表现在你能有多快从你的负面情绪中出来，而重新专注在生活中你认为的重要事情上。

20 年前，我在纽约的出租车上学到了这一课。

那日，我跳进一辆出租车，想去纽约中央车站。开始，一切都好好的，车子安全正常地行驶在右侧车道，突然，一辆黑色轿车冷不丁从旁边停车场冲出来，横在我们正前方，出租车司机猛踩刹车，车子侧滑出去，轮胎与地面发出尖锐的摩擦声，好不容易才停下来。当我反应过来时，出租车与黑色轿车后备箱仅一寸之隔，好悬。

我惊呆了，但是，更令人吃惊的是，明明是黑色轿车的司机差一点酿成重大车祸，可他却探出脑袋，朝着我们破口大骂。甚至竖起中指，向我们示威！

随之发生的事情则更让我震惊不已，出租车司机竟然微微一笑，朝那个家伙挥挥手。我吃惊的是，他太友善了吧，于是，忍不住问

他:“为什么你那么做呢?那个男人疯了,像要杀人一样!”出租车司机回答道:

> 许多人就像垃圾车,他们装满了垃圾四处奔走,充满懊恼、愤怒、失望的情绪,随着垃圾越堆越高,他们就需要找地儿倾倒,释放出来。如果你给他们机会,他们就会把垃圾一股脑儿倾倒在你身上。所以,有人想要这么做的时候,千万不要收下。只要微笑,挥挥手,祝他们好运,然后,继续走你的路,相信我,这样做你会更快乐。

这一席话,成为我的“垃圾车法则”(The Law of the Garbage Truck™)的灵感。

我不禁思索:“有多少次我收下了别人的垃圾车向我身上倾倒的垃圾?又有多少次我负载着别人的垃圾,又倾倒在同事、家人,甚至擦肩而过的陌生人身上?”于是,从那一刻起我对自己说:“我不要别人的垃圾,我也不再到处发泄,乱扔乱倒垃圾。”

自控

电影《第六感》中的那个小男孩说:“我看见了死去的人们。”是的,如今,生活中我能随处看见垃圾车,看见人们背负成堆的垃圾,看见他们冲过来想把不堪负荷的垃圾倒在我身上,但就像那位出租车司机一样,我再不会一个人默默忍气吞下,我只是微笑,挥手,祝福,然后继续走我的阳光大道。

当你感觉到垃圾车在你的生活中出现,横冲直撞,只需轻轻避让,与他们擦身过去,即刻,幸福感便油然而生,通往成功的道路也愈加清晰,其中的关键,并不在于处理这些垃圾车——千万别分析、

思量、讨论,甚至全心念着想着——只需错身走开。

我一直很喜欢一个橄榄球运动员,叫华特·派顿。每一次在赛场上,派顿一次一次被擒抱摔倒,可他如弹簧一般,接触地面的一刹那,马上蹦起来,从来不花一秒钟去想刚遭到的撞击,而是随时准备在下一秒做到最好。纵观世界体坛,最优秀的运动员总是以这样的方式在竞技,而纵览全球政界,最激励人心的领导者也是以同样的方式在应对——无论他们面对多少垃圾车的袭击。总而言之,成功人士从没有让垃圾车横冲直撞地闯进过他们的生活。

佛罗里达州州立大学心理学家罗伊·鲍迈斯特在一次大规模的调查中发现,人们在日常生活中,记住的坏事总比好事多,而且更容易保留糟糕的回忆,并且,经常回想起这些糟糕的事。

所以,当一辆垃圾车向你驶来,你必须做好准备,保证内心有足够空间留给美好的事情,又有足够强大的内心让不爽之事随风而去。

一旦你决定遵守并践行垃圾车法则,你将成为生活的主宰。

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

你是什么样的人?从今天开始,如果让越来越少的垃圾车打扰你,你的生活中会发生些什么变化呢?



第二章

选择忽略：释怀不够明智

好人一生最美妙的部分，是他所做的点点滴滴，不为人所铭记，但却充满友善和关爱。

——英国“桂冠诗人”威廉·华兹华斯

日常生活中，面对逆境、危机、困难或者挫折，经常有人告诉我们，应该学会“放手释怀”，然而，面对横冲直撞的垃圾车，“放手释怀”并不是上策，我们真正需要的是让他们的负面情绪“擦肩而过”，为什么这样做，下面我将告诉大家一个重要原因。

放手释怀意味着首先你得吸收、消化、处理自己遇到的糟糕事，尽管最后，你也能放手释怀走开，可消极的影响仍留在你的记忆里。

虽然随着时间推移，你不再对那些负面影响耿耿于怀，消极记忆也会逐渐淡化消失，但是，任何处理负面影响所花费的精力，都是一种浪费，相较于专注于生活中一些重要的事情，这种精力浪费显然投入不小，且经历这样的事情越多——你就需要花费更多的时间去战胜——那些完全没有意义的愤怒、沮丧、失望就越会阴魂不散地纠缠你，使你痛苦不堪。

日常挫折

日常生活中，你所遇到的压力挑战，以及如何应对挑战，可能对

你的幸福感和健康的影响比你想象的大许多。心理学家苏珊·福克曼和理查德·拉扎勒斯发现，日复一日的挑战会有累加的消极效应，对我们的影响甚至超出一生中某些最糟糕的事件，在他们的经典著作《压力、评估与因应》一书中，拉扎勒斯和福克曼写道：

> 日常生活中，到处是与我们扮演的角色有关的许许多多平平常常而非戏剧化的事情发生，研究中，我们把这些事情称作“日常琐事”，十分细微的琐碎却能刺激、困扰人们。虽然，日常琐事远不及生活中重大变故，比如离婚、丧亲之痛等来得猛烈，但，偏偏琐事很可能对你的健康和适应力产生更为重要的影响。

付出的代价

想象一下电流在你家里各处的电器间穿梭，接入插头，打开电灯，启动电脑，通通都在消耗着电能。

同样的道理，当你被掺和进别人负面能量的时候，你就在吸收、使用这样的负面能量，并为之付出一次又一次的代价。

若不断跟这些闯入的垃圾车发生纠缠，你的精力就会被分散，久而久之就会为此付出代价。

情绪首先会遭殃，这一秒，你还感觉积极快乐、开朗活泼，下一秒，却感觉沮丧、消沉、失望。

一旦陷入愤怒、焦虑、压抑的精神状态，你的健康也随之混沌。

无论何时，只要让垃圾车碾过，接受他们倾倒的垃圾，并吸收他们的消极能量，你可能就会变成他们中的一员。

垃圾车会带走你智慧和心灵涌动的力量，本来这些力量应该用在人生最应关心的事情上。这足以说明“擦肩而过”的重要性，在你吸

收消极态度、负面行为后，在不得不"释怀"之前，就应让他们远离你。

斯坦福大学生物学及神经学教授罗伯特·萨波尔斯基曾著书《为什么斑马不得溃疡》，其中写道，"如果人们太过于频繁启动应激反应，就会付出代价：你花费太多精力之后，造成的第一后果就是你很容易疲惫——日复一日的疲惫"。

面对垃圾车，愤怒对抗，只会让你越来越消极，并对健康造成影响。萨波尔斯基继续写道："充满敌意的人们……最终会患上高血压，心血管系统也会频频出状况"。

良方

回想我前面讲过的那位纽约的出租车司机，当一辆小轿车突然钻出来，横在我们面前且无理粗暴时，他不仅没有反击报复，更没有生气发火。当然，我们清楚，他一点也不喜欢这个轿车司机的做法，但他克制住自己，没有让自己像大多数人那样，面红耳赤暴跳如雷。他没有停下来去接受那个司机倒出的垃圾，而是让他擦身而过，这就是幸福和成功的钥匙：千万不要承担自己不能掌控的事情。要专注别人的好，忽略别人的坏。我就亲眼见证了我的家人如何把握住那把钥匙。

外公

外婆去世后的第四个年头，我的外公第四次中风，随之，痴呆症状日益严重。

有时，外公可以说是神智完全清醒——又是那个正常、有趣、充满爱心的外公。有时，我的母亲则看到外公变成另一个完全不同的人，经常说出一些自私、冷漠、恶毒的话语。尽管母亲知道那是因为外公病了，但是每一次当外公恶狠狠指责、大呼小叫，甚至质疑母亲

对他的爱时还是深深刺伤了母亲的心。

有三次，父母把外公从缅因州接到我们位于威斯康辛州密尔沃基市的家中照看，在这里，外公有自己独立的卧室和卫生间，母亲为他做饭洗衣，尽可能悉心照看着外公。

可是，每一次，外公到家后没几天，就会大发雷霆："你们凭什么把我关在这里？我要回家！"经过三次尝试，父母终于明白，尽管外公在缅因州很是孤单寂寞，但他也绝不乐意远离他自己的家，所以，父母筹划把外公送回缅因州。

问题是，在缅因州的家中，外公根本不可能自己照顾自己，于是，母亲和她的姐姐——玛琳虽然尽一切努力，希望安排好外公需要的所有额外照顾，可仍难以让外公满意，此时的外公已不是我们熟悉的那个外公了，一旦觉着不如意，便大发脾气。这让所有人的日子都不得安生。

母亲

一个周末，父母到纽约来看我，母亲十分憔悴，外公的所作所为让她很难释怀，尽管她读过很多关于心灵修养和哲学的书籍，也跟我或父亲经常散步倾诉疏解，但内心一直痛苦不已，无法释怀。而外公源源不断制造痛苦的速度，远远超出母亲释放的速度。

一天晚餐后，母亲跟我谈心直到深夜，我试着让母亲明白，她已经为外公付出许多，并写下一张长长的列表，详细记录我能想到的母亲为外公做的每一件事，并要求母亲在以后的日子里，随时随地记录为外公做出的完美的照顾，她需要知道自己是个多么孝顺的女儿。这如同一张证据，无论何时当外公老年痴呆症发作、可能对母亲造成伤害的时候，都可以证明母亲尽着自己一切努力在照顾外公。

那一晚的谈话成为母亲生活的转折，她知道外公通常控制不了

他自己的思想和言语，此后，只要外公开始失控咆哮斥责时，母亲只是当做“耳旁风”轻轻“绕道而行”，而不是左耳进，经过一段痛苦的过程才能右耳出。这样心态下，母亲不再跟外公说的每一个字较真。只要外公表现得像横冲直撞的垃圾车时，母亲总饱含爱意，轻轻避让。

心理学家桑雅·吕波密斯基的著作《幸福又如何》中，提到悉心照顾他人的看护工作在生活中很有意义，值得尊敬，也十分重要。但同时这样的工作也可能对看护本人造成“身心伤害”。鉴于我母亲的亲身经历，我相信这种“伤害”真实存在。然而，一旦母亲忽略与外公的种种不愉快的摩擦，她就能更全神贯注去照顾外公。这让母亲游刃有余地扮演着好妈妈、好女儿、好妻子、好朋友的角色，也让母亲更多专注外公好的一面，忽略冲突的一面。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

回想生活中的自己是如何承载垃圾车的负担的，难道一定要经过时间的冲刷才能去除吗？

这一周下个决心，至少避让一辆垃圾车。下一周再避让一辆，写下这样做之后的心灵上的轻松感。



第三章

对抗更易失守

在智者面前，一切侮辱之词不足挂怀；对于无礼行为，最好的回答就是忍耐和克制。

——法国喜剧作家莫里哀

垃圾车法则关乎谦逊。有一点众人皆知，无人是完美的。因此当有人指出你的不足之处，没必要每次都为自己辩护。与此同时，也没必要因为别人的瑕疵，而横加指责，专注于自己喜欢和美好的、重要的事情上，让垃圾车——包括你自己制造的垃圾车——闪开。

下一次你感觉被冒犯，想还击时，停一下，考量自己的重心所在，再做决定。你真的正在被人刁难吗？你感觉到什么事情比你原以为重要的东西更重要，以至于不得不移开注意力？

记住，一定要把精力及时重新集中到真正在意的事情上。其实，与其让垃圾车碾过，挑起内心的抵抗，再花时间平复由此带来的负面情绪，不如谦虚避让，待心绪平静之后，再看之前发生的事情，也许不值一提。

橄榄球

记得大一时，有一场橄榄球集训，让我学会了重要的一课：若第一时间强硬回应激起你反抗的事儿，后果可能不堪设想。

那天教练从场边传来作战计划，队员们靠拢在一起，四分卫传达了教练的方案。我是一个后卫，主要责任是阻截跑锋，跑向右手边，冲过争球线，挡住外线卫。

四分卫大吼一声。"准备好了吗？"

我们咆哮回答："准备好了！"随之四散开来，在争球线站位等待。

四分卫发令："绿联 18 号，绿联 18 号！准备！冲！冲！冲！"

中锋抓起球扔向四分卫，后者递给跑锋，于是，我开始沿线狂奔，寻找对方的外线卫，谁知，对方的另一位防守队员冲到我的前面，咄咄逼人压向我，我瞬间感到肾上腺素上涌，眼里只看得见他，眼见我俩距离不断缩短，然后，我拼尽全力进行了一次凶狠的拦截，成功阻止了那家伙前进，但我本来应该拦截的跑锋却从我身边溜走，在几码开外才被擒抱摔倒，那时，我听到教练在边线冲我狂骂不止："后卫！后卫！死到哪里去了?!"

我的反应也暂时短路，还觉得，"教练怎么会骂我呢？"

但教练再次咆哮："波莱，你人呢？"

我抬起头。

"波莱，你刚才是在做什么？"他吼道，向我冲了过来，面对面质问我，"你到底应该撞谁？"

"教练，是外线卫。"我回答。

"那么，你刚才撞的又是谁呢？"

"是防守边锋。"我说。

"为什么你要撞他？"教练的声音渐渐小了下去。

"因为他横在我面前。"我说。

那时，教练在试图让我明白自己犯的错误，他说，我没有遵守既定的战术，我本来的任务是阻截外线卫，拦截边锋的是另一个在我

身后队员的任务，我应该绕过边锋，追赶外线卫，事实上，正是我没有这么做，对方外线卫才有机会做出了擒抱摔倒。

太快

最开始的那一刻，自己正面迎接了边锋的挑衅，感觉很棒。他向我挑战，我狠狠反击，拦住他的去路，我为此自豪不已。

但是，我错了。对方就是等着我拦截边卫，从而留出一个空当，方便外线卫自由发挥，空门劲掷。我掉进了对方的圈套。

教练指出，像我那样拦截错误的对手在高中屡见不鲜，那时的我们，总是冲向第一个看见的对手。事实上，高中阶段的训练就是那么简单。

但教练说："波莱，你不再是高中生了，要懂得遵守战术。"

生活

如果每一次都让垃圾车无谓地触发了你对抗的心理，那么，你就没有遵守我们的规则。你允许某人的挑逗，然后陷入不必要的争斗，结果，消耗了本应专注生活中使命的能量。

为了能够全身心投入到我们所在乎的事情，你必须抵抗住诱惑，不能放纵你的自尊。千万不要在每一次垃圾车挡在你的路上时，都要狠狠回击才觉痛快。其实，礼让不为也是一种快乐。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

在你处于高度防卫状态，你很容易受到垃圾车的影响。微不足道的挑衅触动你高度紧张的神经，于是你就会从本应专注的事物上转移了注意力。

这一周，用心记下自己感到被冒犯并采取对抗行动的次数，评价自己的抵抗是否合适，是否反应过度了。

找出一件重复发生的状况，试试你能否降低自己蓄意的对抗行为。写下这一状况。

最后，留心一下自己越少花时间处在戒备的状态，自己感觉是不是更棒。



第四章

礼让垃圾车，机会随你来

所有苦难都是自己的臆造。

——古罗马哲学家波爱修

随着最后一名员工走进会议室，关上门，所有人围坐在一张巨大的会议桌前，每个人看上去都紧张不已。我端坐在会议室正前方，9点整，该开会了，我将告诉这些职员，他们的噩梦成真：他们将统统丢掉饭碗。

两个月之前，我的上司已经提醒我这一天即将到来，并吩咐由我全权负责。

背景故事

那时我在全球支付系统工作，这是一家合资企业，由万事达卡和国家数据公司联合组成，因此，它有两个客户服务中心：一个是万事达卡位于圣路易斯的有着高绩效的客服中心，另一个是国家数据公司位于亚特兰大的已经举步维艰的客服中心。合并当初，我担任纽约万事达卡规划与管理部门主管，合并之后的初期，我不断在纽约和亚特兰大间往返，协助亚特兰大的中心领导团队运营。六周之后，我搬到亚特兰大。

上司告诉我，为节约开支，公司决定精简圣路易斯和亚特兰大

的客服中心，届时，所有客户服务将由圣路易斯负责。那时候，我只是亚特兰大客服中心的第二主管，上司还说，精简后我可以接管亚特兰大中心，成为第一主管，然而，她本人却反对我接任这个主管职位，建议我只为代管，因为这是份吃力不讨好的工作，一旦员工知道客服中心即将关闭，他们会把火全撒在主管身上，且因此士气大跌，服务质量也会大打折扣，总之，没一件好事儿。

更糟糕的是，我们必须扩大圣路易斯客服中心的容量，便于处理额外增加的电话量，并学习如何支持亚特兰大产品的服务，这需要四个月时间。于是，在我被授命告诉亚特兰大的员工，他们即将失业的同时，我仍不得不请求他们留下来培训圣路易斯的同事，这可不是件轻松活儿。

尽管知道前路艰辛，我毅然接下这份工作，因为我相信我们的团队，可以完成某些特殊任务。上司很支持我的决定，赋予我一切需要的资源，争取到圣路易斯最顶尖的负责人配合我的工作。但员工的担忧实实在在，不可避免，必须得到解决才有可能轻装上阵。比如，他们要求赔偿和咨询职业顾问，以便应付目前的突发改变，能在中心关门之前找到一份有价值的工作，等等。然而，我知道他们还需要做好另一项任务的清醒认识，无论作为团队或个人，我们不得不关注我们所能掌控的事——把自己调整到最佳状态，去做对公司对自己的事业正确的事。

挑战

在亚特兰大，我们只有四个月时间，却必须获取尽可能多的经验，让服务升级更新，同时，寻找 100 个公司内外的空缺职位。如果我们一起努力，能够实现并超越既定的所有服务标准目标，甚至可以在公司即将关闭之时，达到前所未有的服务质量的新高点，让管

理层不仅仅看见我们的卓越表现,还能看到我们高尚的人格。

我意识到,尽管自身前途未知,但员工们一旦相信自己的使命很重要,自己的角色很有价值,很快便能找到感觉幸福的方式,更能准确找到自己的位置,也能更快找到新工作。

心理学研究证明,越是幸福的人,越能享受更多成功的事业转折。在心理学家茱莉娅·贝姆和桑雅·吕波密斯基撰写的相关论文《幸福感能促进事业成功吗?》中写道:“快乐幸福的人失去工作的可能性较低,不易被解雇……进一步说,即使某个幸福的人遭到解雇,他比不幸福的人亦能更快找到新工作。”两位心理学家继续写道:“甚至,幸福的人获得工作之前,接受二次面试的机会也大于不那么快乐的人。”

会议

再一次环顾会议室,扫一眼会议纲要,我抬起头来,开始讲话,宣布公司准备采取缩减开支、节约成本的措施,选择关闭我们现在的中心。并告诉大家,上司给了我机会离开这里,但是,我决定留下来,因为我相信我们的团队。

我决定做个诚实的人。我告诉他们,公司相信在这次会议结束后,我们在场的所有人尽管能够回到办公桌前继续工作,但打入我们中心的电话的处理率将比以前少一半以上。这一切会让我们变得混乱,有可能,这样的状态会一直持续下去,直到四个月后中心关闭。

我继续往下说,但我认为,我们能做得更好。我相信,我们不但可以达成目标,亦能找到新的工作。这是个宏大的任务,但我们能做到,关键在于,我们专心于重要的事情,让无法掌控的消极因素随风去。

有人散播流言，我们必须置之不理；有人抱怨连连，我们必须置之不理；有人建议我们退出不做，我们还是必须置之不理。还有人可能说，我们应该给公司找碴，消极怠工，对这样的话，我们也必须置之不理。

因为，我们肩负着使命。

会议之后

我的话刚说完，有人开始哭泣，情绪低落，询问了一个又一个问题，直到全部问题一一解决，离开会议室，回到各自的办公桌前。

看着人们一一回到座位，戴上耳机。这时我看了一眼客户电话监视器，在我们离开的那段时间，电话已堆积如山，25个电话正在等待中。我明白，此刻大家有太多问题需要消化克服，恐怕很难集中精力。

这时，一名主管轻拍我的肩膀。

“大卫，看一下监视器。”他说。

我转过身，看见只有16个在等待中的电话。自此刻开始，我一直盯着监视器，就像盯着除夕夜的新年倒数计时钟，等待的客户电话一个一个逐渐减少，员工正在接洽我们的客户。

一整天，电话来往不断，员工延迟他们的休息时间，不停接电话，相互之间帮忙解决客户的疑难问题，每一个电话之后，他们迅速工作，不断更新我们数据库里的客户记录，一边接听下一个等待的电话。整整一天，大家都是这样的状态。

傍晚，我离开之前，看看统计数据。公司预言我们只能应答平时一半的电话，事实上，我们做得更好，回答了96%的电话——这可是比业界最优质的客服标准多出一个百分点。

接下去的四个月，大家一直延续这样的状态。我们创造了中心

最新的服务记录,帮助几乎全部员工在公司内部或其他公司找到新工作。虽然,这一切并不轻松。

我们不是唯一在压力下工作的人,销售部门在担心客服的服务质量,市场部门也焦虑产品的支持情况。重压之下,即使善良的人,也容易变成垃圾车。

面对客户无礼粗鲁的抱怨,我们尽最大努力耐心倾听,绝不带有个人情绪。当然,我们也有失误,有时候,因为某个客户焦躁的态度,我们没有克制住自己,没有抓住最重要的信息。通常,公司裁员会导致员工表现呈螺旋式下降,他们的态度、行为、工作将全面受到影响。但这一次,我们紧紧团结在一起:虽处境艰难,举步维艰,但我们留心可控之事,对之积极反应,让不可控之事,擦身过去。

故事的结尾

人们常常问我,我是如何成为雅虎的首任客服经理的。其实,当我决定在亚特兰大客服中心留下,于艰难时期仍领导着那里的同事一起作战时,便已开启了通往雅虎的第一步。那一年早些时候,我从纽约搬到亚特兰大,当时只是希望能够帮助改进提升一家客服中心,而不是看着它关门大吉。当公司合并精简,人们面对突如其来的逆境时,我认为这是个可以帮助他人达成某项重要之事的契机。人之祸福旦夕,不可预料,但努力之后的结果,是让全球支付系统开心地庆祝我们的成就,也让雅虎注意到了我的工作。

雅虎公司认为,我能在企业兼并时期成功地经营客服中心,我同样可以在一家蒸蒸日上的公司里,缔造客服关怀部门。

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

当我们礼让垃圾车的时候,一些人生中最美好的机会兴许就会出现。

现在,想想生活中正在发生的事。

生活中的哪些目标是你正在追求的,而却遭遇垃圾车拦路撒泼?选择其中一个目标,写下自己将如何释放扯你后腿的垃圾车的消极影响。

你为生命中的机会留出空间时间,就能感受能量在体内的聚集。



第五章

你有勇气吗?

每一次经历磨难,你必须真正做到面无惧色,直面恐惧,才能获得力量、勇气、自信。便能够对自己说:“我从恐惧中重生,无论下一站面对什么,我都能应对。”一定要去做你认为自己做不了的事。

——美国外交家,前第一夫人埃莉诺·罗斯福

布兰奇·瑞基正在寻找适合之人——拥有非凡人格,勇气十足,决不退却;能够持续专注目标,无报复心;为进步发展而战,不求回报。

瑞基寻寻觅觅,横跨美国、古巴、墨西哥、波多黎各、委内瑞拉。只要时间允许,他一直寻找,直到那个合适对象出现。

终于,那一天降临,瑞基找到了自己一直寻觅的人,邀请他前往布鲁克林参加一个会议。

“人们嘲笑奚落你,刺激挑衅你,”瑞基告诉这个男人,“总之,他们会尽一切方式逼你还击。”他希望这个男人内心足够强大到完成使命,而这项使命要求“他必须直面无情残忍的迫害,而不反击报复。在这看起来与人的天性很矛盾,但他必须站在人性的对立面:他要拥有完美精神和至善灵魂……在证明了他的能力时……他的内心应该没有谦卑与胆怯,要像一个成熟合格的战士,因为胜利中不

能夹杂有苦涩的滋味"。

这个合适的男人

杰基·罗宾逊正是布兰奇·瑞基苦苦寻找的人。瑞基是布鲁克林道奇职业棒球队的主席，罗宾逊是黑人联盟的职业棒球队——堪萨斯帝王队——的球员。

布兰奇·瑞基有个在职业棒球中打破肤色界限的计划，后来被称作"高尚的实验"，杰基·罗宾逊则是瑞基挑选的那位黑人球员，来完成这一计划。

罗宾逊在联盟中的第一年，暴露在持续不断的残酷无情、恶劣仇视、不公正的对待中，正如瑞基之前预言的一样。几百万人联合起来对抗罗宾逊，球迷在球场嘘他嘲弄他，队员在更衣室忽视他孤立他，客场作战时，酒店拒绝接待他，谩骂的信件络绎不绝，威胁的信件一封接着一封，但是，杰基·罗宾逊始终在打球。

罗宾逊做出承诺，并为之做出努力。承诺让他专注，给予他力量，正如罗宾逊在自传中回忆："我能甘心受辱，任人欺凌吗？我简直不知道自己是如何做到的。但我清楚，我必须这样，有太多的理由必须这样，为年轻一代的黑人，为我的母亲，为我的妻子，为我自己。还有，我早已确定我得为布兰奇·瑞基这么去做。"

见证

路途虽艰辛，罗宾逊却不是一个人在战斗。他的妻子瑞秋一直支持着他，布兰奇·瑞基一直支持着他——还有其他人，那些有勇气、道德高尚的人也站在他这一边。

无论你有多么强大，总有些时候，需要有人支持。当成千上万垃圾车向你冲过来，你不可能独自取得胜利，会有人成为你的见证人，

一路走来，在你左右，不离不弃。

皮·维·瑞斯就是杰基·罗宾逊的见证人，未来的名人堂游击手，他在波士顿的一场比赛中遭人起哄诘问。罗宾逊打的是二垒手。以下是罗宾逊自传中描述的场景：

> 他们骑在瑞斯身上，质问他身为南方人，却和黑人一起打球。皮·维没有回答他们。甚至根本没有望他们一眼，他离开自己的位置，径直走向我。他把手搭在我的肩膀，开始和我聊天，他说什么已经不重要了，我甚至记不起他说了些什么，但他表现出来的友谊和支持深明大义，他和我站在一起，手臂搭住我的肩膀，这是友谊。他响亮清晰地说："做你想做的任何事，我们来这儿只是打球而已。"

那一天，面对垃圾车，皮·维微笑、挥手，甚至祝福。看，杰基·罗宾逊有一个见证人，他并不孤单。

瑞斯明白，罗宾逊和瑞基也明白，只有他们避让开垃圾车，只有他们集中精力、能量、意志在球队上，道奇队才能取胜。

《纽约论坛先驱报》的体育编辑斯坦利·伍德沃德是另一位见证人。伍德沃德之前获知圣路易斯红雀队的一个小阴谋，他们计划突然在开赛前，导演罢赛，抗议罗宾逊。如果罗宾逊参加，红雀队拒绝走进赛场，这样的行为将导致一系列接连不断的罢工，更加剧那些反对黑人球员的人们的野心。

伍德沃德决不允许这样的事情发生，赶在红雀队实施之前，毅然在《纽约论坛先驱报》上刊登了这个阴谋，引发的惊讶和阴谋败露的震愕丝毫不会亚于红雀队本来要带给大家的。

其实伍德沃德完全可以袖手旁观，然而，他选择站出来说出真

相。美国职业棒球组织全国联盟总干事福特·弗里克也做了同样的事情，当他得知圣路易斯红雀队对抗罗宾逊以及道奇队的阴谋后，反应强烈，采取铁腕手段，明确无误警告红雀队，如果他们实施行动，付出的代价将十分惨烈：

> 我不在乎是否有一半的球队罢赛，只要他们敢做，势必遭到停赛严惩。我不在乎这样做会不会让联盟赛事停滞五年。这是在美利坚合众国，任何一位公民享有同等权利参加比赛。无论产生什么后果，全国联盟都坚定支持罗宾逊。

比赛正常进行了。弗里克强硬的立场扭转了一场灾难性的罢赛。杰基·罗宾逊又得到一位见证者，他确实不是一个人在战斗。

杰基·罗宾逊之所以成功，完全因为他勇气十足，决不退却的品质。他避开疯狂垃圾车，同时还因为他得到了布兰奇·瑞基、皮·维·瑞斯、斯坦利·伍德沃德、福特·弗里克的支持，还有其他勇敢的人们，丝毫不惧怕垃圾车的淫威恐吓。他们做的是他们坚信是正确的事。

勇气

那么你的生活呢？垃圾车联合对付你的时候，你还一直坚持自己吗？你能够集中精力在自己可以掌控之事上，避让开垃圾车，然后完成自己的使命吗？

那么，面对其他芸芸众生呢？在别人的生活里，你有勇气成为另外一个布兰奇·瑞基、皮·维·瑞斯、斯坦利·伍德沃德、福特·弗里克吗？你愿意做一个见证人，站出来维护正义之事吗？

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

杰基·罗宾逊所面对的挑战多数远远大于我们的想象。与他根本不认识的千百万人试图破坏他的梦想，甚至抹杀许许多多其他人的梦想。但他一辆垃圾车也不理会，只是避让，关注在完成自己的任务上。于是，他创造了历史。

你呢？

你有没有足够珍视你的梦想，决不让垃圾车拦截你梦想的征途？

用简短几句话写下你的心声。



第二个承诺

避让自己产生的垃圾车

(别倾倒在自家门口)

《垃圾车法则》中的第二课：

在我们的生活中倾倒垃圾的并不是只有别人，我们自己也在制造大量垃圾，消极心态搅起对过去的追忆，营造着对未来的恐惧。随着垃圾车力量的渐渐强大，不断潜移默化禁锢住我们的思维，慢慢便会形成自暴自弃的习惯和想法，从而使我们与最好的生活渐行渐远。现在，是时候驱散垃圾车的消极魔力了。



第六章

如何避让记忆里的垃圾车

太阳每天都是新的。

——古希腊哲学家赫拉克利特

生活中的点点滴滴，以及我们对生活的感悟，常在脑海里翻腾起伏，延绵不断，如同一段又一段视频连续播放。其中很多回忆可以视为垃圾车。几乎每一个人的记忆中，都有那么一些片段，其中的我们遭受到伤害、尴尬、焦虑、侮辱、挫败、愤恨，或者失望。

佛罗里达州立大学的心理学家罗伊·鲍迈斯特和他的同事们在合作的论文“坏强于好”中写道：

> 每一天的生活中，不如意之事比美好之事拥有更强大的力量……糟糕的回忆……和糟糕的反馈更有影响力……坏的印象和偏见更易形成，也更难改变。

回味过去

回忆使你面对挑战：记忆中播放的不开心的录影，能够给予你一些弱微的暗示或者刺激。这一刻，你感觉不错，下一秒，你可能就想起来许久之前发生的坏事儿。

一旦消极回忆出现，通常，我们会沉湎其中，尝试寻找其中蕴含

的新启示。我们苦思冥想，重新分析这些回忆，我们的身体也跟着做出反应，仿佛情景重现，我们又再经历了一次当初的不快，肠胃开始痉挛，呼吸变得急促，身体紧张不安，就与当时的遭遇没有两样。

让我在此举一个正面的例子说明。回想生命中的一个完美瞬间，比如你大学毕业，拿到第一份工作，遇到你的真爱。现在，停一停，闭上双眼，尽量回忆这个瞬间所有细节。一分钟，静静享受。

那段回忆给你什么样的滋味？你笑了吗，或觉得妙不可言？重拾美好的瞬间，什么感觉？你看见了什么？你闻到了什么？你的味觉有没有变化？

被过去拖累

从现在开始，如果我们更频繁地品味美妙的回忆，我们会更幸福。问题是，我们的大脑总试图搜寻专注过去发生的糟糕事情，而不是好的过往。结果，一遍又一遍使我们陷入与垃圾车的频频碰撞。

我们常常陷入不开心的过去，它们不经意就会搅动我们的意识——当我们起床、睡觉或压力倍增的时候，甚至处于快乐的时光时——我们都会在不断加强的这种负面意识下，感受到当初的失望、焦虑、怀疑，并不断重复。那些过往的负面记忆使我们大脑不停地思考，不断地把能量倾注在这些过去的负面记忆里，于是在我们目前的生活中，不自觉地重新又给予负面情绪以重要地位。

有科学家发表论文称，我们的记忆总是保留某一经历的最后片段。所以，每一次，回想一件事，并没有从头到尾重温，而只是涉及这件事的结尾。在哈佛大学心理学家丹尼尔·吉尔伯特的著作《幸福上栽跟头》中，他认为记忆并不是我们通常认为的客观记录者和历史记录者：

> 追忆过往犹如打开一只装满记忆的盒子，只是抽出尘封在发生于某一天其中的一个故事……这样的感觉却是大脑最精密巧妙的幻觉之一。记忆并非尽忠职守的抄录员，不会详细完整如实记录每一个细节，只是如同老到的编辑，切切剪剪，保存精要部分，每一次当我们回忆时，再利用这些要素重新撰写新的故事。

基本上，我们的记忆只是在选择性地、模糊地想起一些事情，同时，在改写着好的与坏的回忆。

虚惊一场

仔细检查大脑的结构和本质，才发现事情更加复杂。

我们的大脑本能保护着我们，牵引我们不去伤害自己。然而挑战也跟着来了，大脑内部有超级敏感的警报系统，常常发送身体和精神上的警报，提醒我们应对一些完全没有危险的刺激，结果，我们总是会响应一些心理精神上的虚假警报。

触发恐惧

得克萨斯州儿童医院精神病科前任主任布鲁斯·佩里，在他的著作《分裂的思考》中写道：

> 大脑能力非凡，尤其面对具有威胁的刺激，使得人们极易产生“错误”的联系，把某一特定的痛苦不堪的遭遇，嫁接到另一些没有危险的状况中，进行虚假的归类。

就本质而言，我们生活中的创伤性事件即使过去很久，仍然会

不断触发恐惧——即使在面对不再是恐怖的事物时也是如此。

高高兴兴起床

大多数日子的早晨，我起床后都感到高高兴兴，为什么呢？其实很简单：每天早晨，我一起来，妻子会用温暖的拥抱迎接我，自己也很珍惜早上为女儿们做上学准备的时光。即使某些日子里，我起床后觉得有些疲惫，我仍然感觉着幸福。因为，我全心全意专注于自己在乎的人和事。

起床不开心

比较一下在家的每一个幸福的早晨，出差在外的早晨就显着并不轻松：清晨起来，总想起某些陈旧往事、某些旧想法和某种我难以解释的感受。其中一些想法很消极——来自过去的垃圾车。然后，我的大脑便昏昏沉沉，自动就开始搜索，随后我便沉浸在消极回忆及想法的影响中。稍不小心，不忠诚的大脑就找到了一丝一毫的证据，证明那些消极因素仍很重要，在我的生活中仍产生着作用。结果是，最开始想起的负面回忆想方设法地抓住了我的注意力，定下了这一天的消极基调。

你该怎么做？

首先，我们必须认识到，每一天，大脑都会持续发射无意识的警告信号。其次，响应那些警告的初始情感反应，很可能是大脑记忆联系开启的下意识反应。弗吉尼亚州立大学的心理学家乔纳森·海德特在他的著作《幸福假想》中描述了大脑的潜意识过程："每一天，通过杂乱随意的联想，大脑自动程序产生成千上万的思绪和画面，能停留在脑海中的思绪和画面，则是带来震惊，或者我们尝试压抑和

抵赖的那部分。"

再次,也是最后一点,根本没有必要沉溺在这些消极的回忆中。没必要每一次面对,都要反复琢磨分析。这三点能够打开通往幸福的大门,帮我们逃离记忆中垃圾车的骚扰。

"微笑、挥手、祝福、前行"的时刻

现在我们知道应用垃圾车法则避让痛苦回忆的力量,为此我们心怀感激。过去的痛苦或者负面想法出现时,我们没有必要压抑或者否认,"只需微笑、挥手、祝福、前行"。

所以,你必须识别哪些回忆是垃圾车,并是时候决定让这些过往随风飘去,别让他们毁了你的快乐、自信和你的美好信念。

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

大多数人至少都有一段垃圾车似的一段记忆,并不时涌现,消极地影响着我们的情绪。你有吗?它是如何持续不断地骚扰你?

向自己许下承诺。下次,当这垃圾车回忆出现时,记得微笑、挥手、祝福、前行。当你这么做时,你要专心体会其中的美妙滋味,并紧紧抓住这样的感觉。



第七章

如何避让未来的垃圾车

世上只有一种幸福的方式，即停止担心我们无法掌控之事。

——罗马哲学家爱比克泰德

无一例外，我们都会花时间思考未来——决心追求自己渴望的成功，准备迎接可能遭遇的险阻。但即使凭空想象我们的行为可能带来的最糟糕后果，也是生活和事业中一场思维缜密的盘算。虽说，为可能发生的事情做好准备也十分重要，但花费精力去认真思考可能到来的垃圾车，是绝不能帮助我们达成任何事情的，它只会阻碍我们享受今天的快乐，影响我们应对眼前的问题，耽误我们为明天做准备。

非常糟糕的一周

在度过一生中某个失望至极的一周后，我尝试着别跟将来可能出现的垃圾车纠缠不清。这一周发生在某个特殊的时间段——大学时，那时候，大多数人都会面对蜂拥而至的失望和挫折，他们脆弱而敏感。

大学时，我只是一个来自威斯康辛州的年轻小伙——第一次离家千里——我努力适应着在耶鲁的第一学期，希望平安度过。可惜，

事与愿违,一开始就遭遇了下马威。经济学期中考试在哈克尼斯厅的大礼堂举行,有浩浩荡荡400多位学生参加,我也在其中。考试开始不久我便站起来递交试卷,听到几百学生“哇”的啧啧赞叹声。这是场为时3小时的考试,我40分钟之内交卷,很明显,同学们惊叹于我的聪明才智,竟然在这么短的时间内做完试题。但几乎没有人知道,两天之后,我的经济学教授在我的试卷上打了6分,满分100分。这只是我所要讲述的糟糕一周的开始。

第二天,我尽管得到一个稍微欣喜的消息:天文学考试,我得了D+,比经济学的F好多了。但这一周情况仍继续呈下降态势,橄榄球场上再次衰了一把。

为了看我这赛季的第二场橄榄球赛,我的父母和弟弟千里迢迢从威斯康辛州赶到纽黑文市。然而,他们到来的前一天,训练中,我犯了个错误,转身时扭伤了肌腱。我的家人如约来到赛场,却只看见我拄着拐杖,站在边线,而非他们期盼的我在赛场上奔跑。

最后,来到这一周的末尾,新交的女朋友对我说:“大卫,我被‘预定’了,将要结婚了。”我完全搞不懂“被预定”是什么意思,但我明白,绝不是什么好事情。

失败

直到那一刻前,我一直觉得自己是乐观的。当然,我也曾怀疑过,但大多时候,我能战胜怀疑。如今,事情似乎不一样了,学习上,我一塌糊涂。另外,自己为校橄榄球队效力的梦想或许也要随之湮灭,而新女朋友也不是我真正的女朋友。

我开始想象,作为一个失败者回到威斯康辛州,仿佛可以看见人们对我说,我根本不够资格打校队,我根本不配进入常春藤学习。我害怕同学队友会孤立我,担心教授不愿抽出时间帮助我。

简而言之，我想象着，未来会有成群结队的垃圾车朝我冲过来。我越是投入精力关注在人们可能会说的消极的话和行为上，就越是扭曲我对自己的期望。

“杰克的故事”

正在我幻想着我的未来时，我的父亲帮我看清了垃圾车的真相！他讲了一个老故事，却切中了我的要害。这是丹尼·托马斯经典喜剧系列的一个版本。

一个叫杰克的男人驾车穿越沙漠，突然，一只轮胎爆胎了。他走下车，打开后备箱，找备胎和千斤顶。他看见了备胎，却没有见千斤顶。“天啊！”这个男人咆哮起来，“我得走回加油站，可它在五英里开外啊！”

他开始漫漫长途。“我希望加油站有千斤顶。”他自言自语道。半途中，他焦躁不安地呐呐自语：“一定要有千斤顶啊。”他快到目的地时已经极度烦躁，他低声怒吼：“加油站的家伙最好能让我用他的千斤顶！”

几分钟后，这个男人终于到达加油站。此时，他已经很热，很沮丧，并且怒火冲天。他看见加油站老板在车库里，径直走去把满身怒气撒向他：“嘿，你这家伙，算了！你就留着你脏兮兮的千斤顶吧！”

这个男人转身，又走了五英里回到自己的车那里……却没有带回千斤顶。

我的父亲看着我，微笑着说：“别重蹈杰克的覆辙。”

我的父亲相信，一个人若总是念念不忘可能发生的糟糕痛苦的

事情,将一无所获。为什么倾注你所有的力量想象结尾悲惨的剧情呢?这样不仅自我感觉很难受,同时还得花精力处理这些问题。

心理学家凯伦·雷维奇和安德鲁·夏特写了本书,叫做《挫折复原力》,探讨了灾难性思考的严重危害。他们写道:"对大多数人,他们的焦虑占据上风,他们设想灾难——他们老想着目前遇到的挫折,几分钟之内,就能联想出一系列通向未来的悲剧事件。"

遭遇灾难性思考,雷维奇和夏特为我们勾勒出有效避让的五部曲:

1. 描述你的逆境,写下你相信能发生的最坏最坏的事情。
2. 评估这些事情发生的可能性。你会发现,几率微乎其微。
3. 接下来,想象一下能发生的最美好的剧情,这些剧情必须超出现实,美妙到你自己不由自主地微笑,甚至大笑。你需要打破之前"前景黯淡无光"的想法。
4. 现在,你已经设计出最极端的情况——可能发生的最好和最坏的结果——那么,专注在这次逆境中最有可能带来的后果。
5. 带着你的新观点,新态度,认真思考一个解决办法修补目前逆境中的问题。

五部曲的基本要点是,我们都会经历挫折,但应积极面对。不幸的是,我们常常只会像《鸡仔总动员》动画片里的小鸡仔那样哀叫:"天快塌了!"

著名的心理学家马丁·塞利格曼因对习得性无助和习得性乐观的研究,以及创立正向心理学闻名于世。他相信,悲观很少会帮助我们。塞利格曼经过20多年的对悲观主义的研究,总结写出一本著作

《真正的幸福》:“悲观主义者……遭遇坏事儿时,产生抑郁心理的几率比平时多出8倍。他们在学校,在运动中,还有大多数工作上,做得很差,完全不符合他们的才智。他们身体状况很差,并且很短寿,而且他们的人际关系也很差,甚至在美国总统竞选中,悲观的一方也会被对抗时更为乐观的对手击败。”

自然地……避让垃圾车

我们知道,生活中的某些事件会触发我们产生消极无助的想法,这对每一个人都一样——再自然不过,这也是人类生存环境的一部分。关键是,这些想法出现后,我们不必去关注,因为对抗屏蔽这些不必要的想法简直是在浪费时间精力。

因此最好是转移注意力到你想要的未来,设计更客观积极的场景。你可以把精力花在达成你愿望的计划上。因此,一旦你发现自己被诱发了悲观情绪,那么,你必须重新专注于自己本来实际的、积极的、现实的目标。

耶鲁第二篇章

在耶鲁,经过最初艰难的日子,父亲帮助我从对未来垃圾车想象的牢笼中挣脱,我开始在自己可掌控的事情上投入精力。首先,向教授请教,他们亦给予了我帮助:我上课时往前移了几排,并且也完成了课后作业。尽管和女朋友分手,也没有成为学院的橄榄球明星,我却在学业上取得好成绩。最后,我选择了经济学专业,毕业时,我很荣幸地担任了学院的旗手。

不断假想人们对你多么不友善,多么冷漠,只会让你一无所获;这只能无端平添垃圾车,其实那些本无须存在。微笑,挥手,祝福,前行,你将会自由自在地享受完成真正重要的事情的快乐。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

想想你的未来，无论生活还是事业，你自己都制造了哪些垃圾车？

下一次，当你发现自己沉溺于最糟糕的剧情，请记住遵守垃圾车法则，微笑、挥手、祝福，让这些虚幻擦身而过。那么，请立即采取行动——完成你的目标——创造你想要的未来。



第八章

活在当下

患帕金森症，是我唯一不可选择的结果，但我能决定剩下的一切。

——加拿大演员迈克尔·J.福克斯

阿森·雷，住在澳大利亚的布里斯班，当了19年的警官，经验老到，生活幸福，珍爱妻子和两个孩子，并且热爱现在的工作。

最近，阿森写了封信给两个孩子，劳伦和安德鲁，在信中倾诉，他多么爱着他们，对他们有着怎样的期待，细数他们的优点，无论如何，他都会一直支持他们。多么温馨的一封信，阿森让我读过这封信，所以我知道内容。阿森的妻子丽萨却没有看过，因为丽萨想不明白为什么阿森要写这样一封信。

阿森患上一种罕见的病症，医生也不能确定，尽管他们觉得有可能是脑内淋巴瘤样肉芽肿。当淋巴瘤样肉芽肿(LYG)发生在脑内，初步研究表明，这是可以治疗的，长期的预后却是未知数。而一旦淋巴瘤样肉芽肿扩散到其他器官，死亡率非常高。

证程

2007年，阿森突发癫痫，医生认为他患有脑瘤，为此安排他进行了脑部手术，结果发现好像是脑膜脑炎，一种大脑感染或者发炎。

医生切除了感染区域，经过一段时期的恢复，阿森回到工作岗位，三个月后，病情再次发作。大脑扫描显示，脑内出现新的病变。

阿森接受了第二次手术，并做了活组织切片检查，医生得出了一个不确定的诊断结果——大脑淋巴瘤样肉芽肿。

阿森再一次回去上班，身心疲惫不堪，但内心仍然充满希望。病变也像是消失了。

两年后，2009 年 11 月，在一次定期脑部扫描中，医生又发现三处新的脑部病变，由于阿森根本没有任何感觉，医生决定观察他的状况，再判断下一步该怎么做。但他们没有等多久。

2010 年 1 月 27 号，阿森再一次癫痫发作，他陷入昏迷，8 小时之后才苏醒过来。

好消息是，在阿森癫痫发作和昏迷期间，大脑没有任何进一步损伤。还有更好的消息也来了，六周前发现的三处大脑病变也已恢复，脑部扫描没有发现。然而，为防止癫痫再次发作，阿森开始服用抗癫痫药物。

阿森觉得很累，心态却很好。我问他："医生有说起预后吗？"

他说："医生跟我的问题一样多，他们也不知道我的病情会如何发展，可能会扩散，变成更具有毁灭性的疾病。可以想象得到，每次扫描都把我们引向一个新方向，搞得人心神不宁，紧张不安。医生们担心，如果他们的治疗方案错了，结果可能更糟糕。"

担心

"当你开始担心，你会做些什么？"我问阿森。

"我想明白了一件事，等待结果，担心是完全自然的，"阿森说，"但是，认清担心会不会过分，甚至变得有害，则是关键。"

阿森务实的观点，得到精神病专家，哈佛大学医学院前任讲师

爱德华·哈洛韦尔的支持，他将担心分为两种："一类是'有益担心'（比如，飞机可能是迟到了，我最好给机场打电话问清楚）；另一类是'有毒担心'（比如，飞机可能已坠毁，我最好伤心地在这等待，直到飞机到达）"。哈洛韦尔强调，以积极迅速的行动确保有益担心不会演变成为有毒担心非常重要，"总有一个机会——也许只有短暂的一分钟——在有毒担心紧紧攫住你之前，你可以狠狠斩断其触角。对大多数人而言，一旦让有毒担心抓住你，毒性会持续几小时，甚至几天和几周。所以，务必快刀斩乱麻，出手果断"。

阿森告诉我，他读完本书后，意识到自己制造了许多有毒担心：

> 因为疾病，我本人不断生产的垃圾车远远超出别人带来的垃圾车。你可以想象，我处于狂乱的思绪当中，起伏不定：愤怒、自怜、悲伤、失落。但我认识到，为了身体更快康复必须转移自己的注意力，从消极的情绪和想法转移到积极、力所能及的事情上来。因为我实在承受不起更多垃圾。
>
> 在这样的境况下，你更需要专心以认真应对一些特殊状况，尤其是你开始倾倒自身垃圾时。这时你如何微笑、挥手，绕过无助的念头呢？首先，你要认识到，自己现在是一只垃圾车，其次，面对镜子，告诉自己，你并不想成为垃圾车。

投入

阿森很难释怀自己的病情。他认真遵守定期药物疗程，通过运动保持体力，明智选取食物，并经常去看医生。阿森坚持不断地为健康努力。可是生活中，他同样担负着许多其他责任，似乎很容易分心。

"你如何保持坚定和积极的心态呢？"我问阿森。

"我和孩子们一起玩火车汽车，甚至趴到地上和他们一起玩。"

他说，"我时刻提醒自己，还有好多值得感激的事情存在，我和朋友们一起开怀大笑。我经常问自己，'什么是我？'却总得不到答案。我知道，自己制造垃圾，与别人向自己身上倒垃圾一样容易。于是，我喜欢上幻想自己逐渐身体强壮起来。"

阿森继续说："当感到气愤、恐惧、焦虑、悲伤的时候，垃圾车法则将帮助自己应对这样的情绪，不断提醒自己不是一只垃圾车，不允许消极情感在内部堆积，因为它于事无补。每一次自己绕开垃圾车，都会觉得心情轻松，因为我没有让无用的负担拖累我。"

若说谁有权担忧压抑，那一定是阿森。相反，如今阿森无比珍惜现在的生活。他明白了一点：长寿无法保证，这一点我们总有一天会明白。人生命的长短是不确定的。意识到这一点，阿森不再接受垃圾，也不制造垃圾。这是他能掌控的重要事情之一。

阿森给孩子写了一封信。现在，他积极兑现信中的承诺，积极地活在当下。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

阿森懂得了我们都必须面对的真相：没人能预见将来。所以，阿森努力地只关注目前拥有的幸福，关注他能掌控的事情，不去设想不确定的未来会发生的最坏剧情。

你到底在担心未来的什么？请写下你的答案。

你可以采取怎样的行动准备将来，以便专心于现在？列出一张清单，用实际能做的事情来保证一个更美好的未来，而非一个令你忧心忡忡的将来。接下来，本周内，完成其中的一项任务。

当然，坏的想法仍然会涌现——它们肯定会出现——但你必须知道自己正在为最好的将来准备，然后微笑、挥手，避让你对未来担心的垃圾车。记住这么做的时候，会是多么愉快。



第三个承诺

避免成为别人的垃圾车

(绝不向他人倾倒垃圾)

先当头棒喝！我们不时成为自己或者他人的垃圾车——

有些人更多地做别人的垃圾车。生活中，我们满载着沮丧、愤怒、失望、焦虑、痛苦，四处奔走，当负担变得无法承受时，我们就会变成横冲直撞的垃圾车，砰！撞倒某人，垃圾倾倒而出。其实，我们能阻止这一切的发生，可以不成为垃圾车。



第九章

复仇得不偿失

人世间，没有比复仇的焰火更快吞噬一个人。

——德国著名哲学家弗里德里希·尼采

许多人穷尽一生，企图报复垃圾车的主人。在被一辆辆垃圾车辗过后，他们感到屈辱、被挑衅、被侵犯，认为不还手就对不起自己，而且越快越好，幻想着报复的场景，自己可能说些什么，做些什么。

于是这帮人变成电影导演，想象一跃成为大制作动作片中的英雄，威风凛凛："你把垃圾倒在不该倒的人身上。"在他们的幻觉中，将伤害他们的人一网打尽，更甚者，慢动作播放镜头，延长快感。结尾的那一幕，他们耀武扬威渐行渐远，背景的胜利者音乐随之响起，为什么呢？他们刚刚维护了"正义"。

不利健康

现实往往事与愿违。正向心理学联合创始人马丁·塞利格曼在其著作《真正的幸福》中指出了打击报复惹恼我们的人所存在的隐患及危险——甚至包括考虑报复：

> 总反复念叨他人的过错和愤怒的措辞，只会带来更多的心脏疾病，以及更深的怒气……直接明显的敌意会变成A

型心脏病的头号导火索。某项研究中,255名医科生做了一份衡量公然敌意的性格测试。25年后,已成为医师的当年的学生中,最愤怒的学生患心脏病的可能是最温和的学生的5倍。另一项研究显示,最容易心脏病发作的人是那些声音咋咋呼呼,不得不等待时更易恼火,更喜欢发怒的人。

公路上的粗鲁

奥尔巴尼纽约州立大学的两位心理学家,塔拉·伽罗夫斯基和爱德华·布兰奇德在《攻击性与不良行为》期刊上发表一篇论文,描述了一种常见的危险报复行为:马路怒火。他们指出,不断升级的压力导致马路上不断上升的灾祸:“研究表明,最近正在经历人生重大变故的司机比相对没有经历此变故的司机,有超出5倍的可能性造成致命车祸。”

你上高速路去看看,人们都忙着给别人一个教训。一些人容不得看见别人犯些驾驶错误,这样的错误会困扰他们,他们觉得自己有义务修理那些乱来的司机,无论犯规多微小。一旦某人在马路上不小心没开好,他们马上长按喇叭,紧跟其后,狂吼乱叫,拼命挥手,甚至切断此人的去路。这样的行为不仅损害健康,这一点已经得到研究证明,而且还把别人置于危险境地。对报复的专注使得周遭的人陷入潜在的危害中。

心理专家布拉德·布什曼、威廉·派德森、爱德华·瓦奎茨、诺曼·米勒、安吉拉·博拉奇主导了三次实验研究,针对日常生活中沉溺思考挑衅所带来的影响。布什曼和他的同事们对一种叫做“转向攻击”的心理现象尤感兴趣。

简单说来,转向攻击就是将自己内心的懊恼发泄到别人身上:生活里的负面事件伤害了你,一旦到一定的限度便会失衡,那刻即

使微不足道的刺激，也能让你对另一个人大发脾气。研究者在论文“咀嚼不放吞没自身：反刍效应引发转向攻击”中描述了实验结果：

三项实验中，被惹恼的受试者分成两组，一组被引导性做反复思索，另一组则无任何反思，然后经过轻微刺激事件，前一组表现出更多的转向攻击，保持着侵略的内在状态，反刍更能激发转向攻击。刺激，比如一句辱骂，都会增加负面影响，并开启富有攻击性的想法、感受、潜在行为……于是，即使很轻微恼人的小事儿，也会高度令人反感，值得某人付诸攻击行动。如果刺激引发的消极因素能够很快消散，接下来遇到烦恼的小事儿也就会被视为无足轻重的琐事，并且很容易释怀。

累积更多的伤痛和危险

反刍得不偿失，最终，带来愈多的痛苦。

最开始的冒犯被我们反复咀嚼，给予过多精力，并夸大其重要性，最终害得自己苦不堪言。反刍冒犯，渴望报复，只能带给我们无尽的沮丧、愤怒、失望。布什曼和同事们得出这样的结论：

个人在受刺激后如何控制注意力影响他们接下来如何对待他人。如果，个人投入精力在坏情绪和引发坏心情的刺激上，那么，他很可能偏激对待无辜的旁人。相反，他决定忘怀消极情绪，专注其他事情，则不会乱发脾气。

当你把生活的重心放在报复，反刍每一次挑衅和轻视，将危害每一个人的健康、安全和幸福——包括你自己。

你不避让垃圾车，将置他人于危险。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

一些人总找别人的碴儿，另一些人则花力气幻想如何复仇。

你呢？有没有让垃圾车偷走你的幸福和成功？

做一个承诺：拒绝报复，心存宽容。写下你对周围人以及人际关系的感受。



第十章

即时原谅：关闭警报器

宽容不是即兴行为，而是一种不变态度。

——美国著名黑人民权领袖马丁·路德·金

一天，为赶7点的航班我很早就起床了。而前一晚，为准备第二天一系列的会议，我很迟才睡觉。

那时，我在雅虎工作。雅虎刚收购了圣地亚哥的一家公司，我要赶到那里去，帮助评估那里的运营。我有些焦虑，因为我不得不建议裁员。

在机场，我和两个同事会合，给他俩各买了一杯咖啡，给自己买了一杯茶。登机后，我把茶放下，把公文包放在头顶上方的行李舱。

飞机有一些颠簸，其他一切如常。我和两位同事回顾了一下今天的安排。飞机降落了，跟每一趟航班一样，人们开始蜂拥寻找出去的位置。突然，一个男人大喊大叫，大爆粗口："谁干的？他妈的，谁干的？"我转过头来，看见一彪形大汉站在过道，人们纷纷挪开远离他。

他咆哮道："他妈的，谁把茶撒在我外套上？"我顿觉一阵电流涌过，猛然环顾四周，我的茶呢？找不到了，再回头看，那个男人吼来吼去，手中拿着他的外套和一只空杯子。那一刻，我知道，那是我的茶杯。刚才我忘记自己还有茶这一回事了，看来我就是那个大汉要找的人。肯定是我放公文包时，不小心把茶打翻，洒在那个男人的外套

上了。顿时,我觉得很窘迫,尴尬万分,但自己必须去承担责任。

"先生,很对不起。"我站起来说,"我刚刚意识到是我弄脏了你的衣服。"我停顿了一下,"真的很抱歉。"

那个男人径直走向我,满脸通红,看起来像是要揍我。"你他妈的就是个白痴!"他叫道,手里握着他的深蓝色西装外套,看上去湿透了。

我尽可能快地说道:"先生,让我赔偿你干洗的费用,试试看能不能在机场或者附近的地方清洗干净,"我拿出钱包,打开,"不管多少钱,如果需要,我可以给你买件新的。这是我的错。"

看来这个男人不会接受我的建议,我一定会被揍。余下的乘客开始逐渐走下飞机,看得出来他们都为远离这个大汉松了一口气——同时,深感庆幸不是自己犯的这个错误。

"把你的名片给我!"他强烈要求,

"当然。"我说,打开钱包,拿出一张名片递给他。

"我要报告给你的CEO,报告给你的董事会,你就等着吧!"

然后,他推搡着从我身边挤过去,嘟囔着粗话下了飞机。

解构此事,我犯了个错误,那个男人有权气恼,毫无疑问,他要去参加会议,如今他的西装外套却浸满茶叶水。我就是出现在他生活中的垃圾车,很抱歉。我主动解决问题,这是唯一正确的回应的方式,他的反应,从另一角度而言,完全取决于他,这是他的决定。

另一个故事

亚特兰大的某一天,我在85号高速公路上驾车前往办公室,交通十分拥堵。但我无所谓,我驾驶着新车在享受着这么美好的一天。

突然,我注意到一只动物(像是一只浣熊)躺在我左手边的车道,但左手边的司机正朝着那只动物开去,他的视线望向更远的地

方。我判断，那辆车很可能最后会为避让而急拐，于是自己快速踩油门，想腾让出空间给旁边的汽车。

可是，就在那时候，行驶在我前面的车停顿下来，挡在我前面，我猛踩刹车，车轮打滑了，撞上前一辆车的后备箱。

瞬间，更糟了，碰撞的冲力使我前面的车又追尾上她前面的车。这下坏了。

三辆车都停了下来，司机都走下了车，我立即观察前面车里的司机，她看上去还好。因为车流很大，我们都开得不快。我检查了她的车，发现车尾保险杠刮擦一小块。最前面轿车的司机向我们走来，他的车看上去也是好的，仅保险杠有一点擦痕。他先做了自我介绍，显然他是个不当班的警官，问我发生什么事情，我向他解释了自己的行为，并承认是我的错误。

这位警官点点头，转向另一个司机。

"你也有错，开得太靠近我，要不然就不会撞我了。"

然后，他笑了，摇摇头，看着我们俩，"我们没有受伤，"他说，"没有事故，就这样算了吧。"他看着那位女士："下次可别靠这么近咯。"

警官走了，我望了望身边的女士，明显如释重负。

"他很酷。"我说。

"确实，酷极了。"她说。

"你也一样，谢谢。"我说，"我很抱歉。"

"没关系，"她说，"路上小心啊。"她回到车里，开走了。

选择你的回应

上一幕，我是幸运的。那位女士和警官完全可以采取另一套方式处理此事，因为，无论借口是什么，我才是引起车祸的罪魁祸首——我成为他们两人的垃圾车。他们有理由生气发火，但是，他们

没有，而是选择了原谅我，潇洒离开。

两个故事中，我都是事故制造者，虽说，我没有故意撞向前面的轿车，也没有故意把茶洒在某人的外套上，但确实犯了错。每次犯错，总有人要回应，至于如何回应，这是他们的选择。

同时，我也在接受别人出错，大多数时候，我不能控制他们的错误，只能控制自己的反应，想要如何回应？想要怎么处理此事呢？想要怎样的经历呢？难道我希望狠狠惩罚某人，让他们付出代价，或者表示我的理解，然后让此事随风散去？

严厉的判决

生活中，你有多少次感觉到被不公正对待？有时你确实做错了，但觉得错误被人无端放大，犯的错误让你陷入一次审判，你像是个坏人，被看做一个冷漠、无情、恶毒的人。尽管自己为所作所为懊悔，可看似失衡的评价让你感到被冒犯，你的好心好意、惯常善行通通被忽略。

他人抓住你细小的错误不放，判定你是个糟糕的人，你感到被诋毁，仿佛被人倾倒垃圾，这很容易理解。

即时宽容

我们常常会对他人微小的错误狠批痛斥，而不是应用我提倡的“即时宽容”，去放过别人的错误。

斯坦福大学宽容项目的心理学家弗雷德·卢士坚在他的著作《为爱宽容》中，讲述了宽容的力量。卢士坚发现，人们学着在生活中更加宽厚待人，自己的幸福和健康也会节节攀升：

(1) 更宽容的人更少有健康问题；

(2) 因别人错误心生怨气的人更容易患病，比如心血管疾病和癌症；

(3) 心存怨恨、拒绝谅解的人的血压/肌肉张力和免疫应答会呈现有害变化；

(4) 打心底原谅他人的人能即刻在其心脏血管、肌肉以及神经系统出现改善情况；

(5) 尝试去原谅宽容别人的人压力会更小，因压力产生的生理症状也更少。

每一天，我们都有机会选择自己对人对事的态度。当别人满怀内疚，真诚道歉，设法补救时，我们可以展现优雅，谅解他人。尽管依然认为他们是责任人，接受他们的赔偿道歉，但从心底，我们可以宽容。

心理学家艾弗里特·沃辛顿，是宽容研究领域的另一位领军人物，著有《宽容与和解》一书，讲述练习宽容技巧的必要："面对冒犯，人们必须愿意使用这些技巧。"

桑雅·吕波密斯基在其专著《幸福的方式》中建议："应感激得到谅解。在原谅他人之前，想想自己亦曾经被宽容对待。"

生活不是一个持续慎重、深思熟虑的过程——它流动飘忽不定。你如何知道某一次的纠结能否对下一次纠结产生影响，你如何对待某人会影响到下一个人，而下一个人可能经常对他遇见的人大发脾气。一旦原谅别人的错误，便开启一扇快乐的门。当用言语和行动惩罚他人，便开启了一扇痛苦的门。

哈佛心理学家乔治·韦兰特在其著作《精神净化》中总结道："宽恕的行为不仅带来如释重负的感受，更是急中生智解决问题的关键。往往突然间，报复的战斗或逃避反应，便被一片绿色牧场和宁静

海洋所替代。”

生活中,你的反应可以像休假的那位警官和保险杠被撞花的那位女士一样,也可以像外套上浸满茶叶水的那位商务人士。

这是你的选择,你是希望当场微笑原谅还是怒气冲冲、猛烈抨击他人?

你说了算。

结语

我在一家咖啡厅校对这本书时,一位男士起身,打翻一大杯咖啡,结果,坐在旁边的一位白领男人遭殃了,咖啡溅满他的西裤和公文包。

他满脸错愕地站起来,裤腿全湿了,公文包上的咖啡滴答落下。

打翻咖啡的男人满脸通红,不停道歉。

而那位身上溅满咖啡的男人微笑着说:“至少我喜欢咖啡的味道!”

两个大男人都笑了。

然后拿些餐巾纸,开始收拾这一堆烂摊子。

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

回顾一下,近几个月来,你有没有狠狠批评过垃圾车一样的人。你如何把别人的错误演变成重大事故,想想自己在其中扮演什么样的角色。

认真做个假设,写下应该如何当场原谅他人,而不计较他人的行为。



第十一章

寻求帮助，避免成为垃圾车

君子……正己而不求于人，则无怨。上不怨天，下不尤人。

——中国古代著名思想家子思

1998年，我作为雅虎第450号员工，成为客服部门第一任主管。"你雅虎了吗？"是当时的口号，配上跌宕起伏真假音陡然变化的嗓音才能喊出那个韵味儿。公司成长卓然。每一天，成千上万新客户涌向雅虎，我刚进去时，公司有4 000万用户，5年后我离开时，已经超过2亿用户。我知道，雅虎正是自己梦寐以求的地方，我十分感激这次机会，挑战也很大：我们如何支持所有的客户？

艰巨任务

每周，雅虎都在发布新产品、新服务、新专题。但客服只有很少员工，几乎没有支持客服的基础设施，因而短期内，我们会有太多事情要完成，关键问题是，我们该从何开始。

那时，我们没有来电显示系统，也没有分配、跟踪、回复邮件的可靠系统程序。事实上，处理几百万商务咨询邮件的可靠系统程序还没有研发出来。而雅虎在不断兼并着更多公司，这要求我们支持新服务，帮助新客户，融合新同事。我们要想跟上客户的脚步，满足

他们的要求,就需要雇用大量员工。当时互联网经济在蓬勃发展,但劳动力储备实在太少。雅虎的预算很紧,我们不得不勤勉工作,保证降低成本,以达到华尔街的增长期望。

我很快意识到,客服部门不是孤军战斗,雅虎所有部门都在高速运转,每个人都在努力工作。直到深夜,停车场内依然密密麻麻停满了车,通宵加班的人不在少数。

我们在雅虎的任务十分艰巨——要把雅虎打造成为搜索、联络、购物的第一选择。而我们的工作回报甚丰,有一群最优秀的互联网和媒体精英在一起工作。雅虎是个很棒的公司,在那儿很开心,只是似乎做每一件事都没有足够的时间。我们不停歇地四处灭火,铆足劲向前冲,以谋求增长。我们做的大多数事情都是前人没有做过的事情。

需要更多

上任第一周,我深刻认识到,我们需要大量公司其他部门的支持。很明显,书写升级报告,发邮件咨询我们的工程师、生产商、律师、市场专员,远远不足以应付我们需要的支持。如果要从这些部门得到帮助,他们最好视我们为优先考虑的服务影响部门,而不是他们团队的延伸。为了做到这一点,必须攻克两大问题。

第一,我们不能强制要求别人的帮助,得吸引他们过来。不管我们为客户服务时,遇到多么紧急的问题,也不能奢望公司的工程师、生产商、市场专员和律师会停下手上的工作来帮助我们,任何一个在小型超负荷运转的公司工作的人,都知道企业内部存在着竞争性优先权。花一小时处理客户问题,将失去一小时发展新业务,这一小时的新业务能帮上几千名客户——以雅虎为例——最终几百万名的客户能受益。

第二,客服机构在公司往往得不到重视。求职者认为这是个冷门部门,他们希望直接到市场部、销售部、工程部和生产部。我们必须扭转这种先入之见,需要雇用留任最优秀的人才,支撑我们复杂的系列产品,这样才能组成一支高速发展的队伍,匹配雅虎成长速度。

另外,我明白,承担客户的烦躁懊恼——有时候甚至剑拔弩张——再把怨气发泄到同事身上,对我们一点帮助都没有。我不想人人躲着我们,因为我们差不多已经成为通报坏消息的部门了。同事们感到压力重重,我们要带来福音。

我们需要更积极、更快乐、更有活力,表现出对工作的热情,对他人帮助的感激。同时,招兵买马,展现出积极上进的力量,让他们感受到集体的温暖和自我价值。我们需要专注的力量,抛开无法掌控之事,致力打造客户关怀中心成为一个伟大的地方,我们需要以一种没有垃圾车的方式寻求帮助。

北卡罗来纳州立大学心理学家芭芭拉·弗雷德里克森证实,正面积极情绪对商业成功至关重要。在《积极》一书中,弗雷德里克森写道:“第一点也是最重要的一点,你积极的力量能给周围的人注入能量,这一点让你魅力四射,同时,你的正面力量能够感染他人,当你分享自己的快乐时,也能点燃别人心中的喜悦,这样可以巩固持久的社交关系。你越是打开内心,同别人分享真诚的正面情感,你跟别人的联系也变得更加紧密。”

五个F

按计划,获取雅虎其他部门的注意和尊重,同时招聘留住优秀人才,成为实现我们既定目标的关键。我们必须找到一个方法,实现这两点。首先聚焦于我们的价值观,如果大家都清楚认识到自身立

场，那么，我们就很容易完成所需的招聘、培训、技术、服务项目，制定的战略及方案也完全符合于我们想致力打造成的机构。

想要得到尊重，我们需要全心全意投入这项事业，想要得到赏识，我们亦必须全心全意投入这项事业。所以，我们发起“客户关怀五F”运动：友好(Friendly)，迅速(Fast)，专注(Focused)，热情(Fired-up)，快乐(Fun)。

我们的5F宣言自始至终都是一致的：①对客户友好，对同事友好，对雅虎的全体员工友好，人们愿意同我们工作；②迅速解决客户问题，处理内部事务，团队快速做出回应；③专注重点，致力于解决雅虎客户问题；④热情四射，动力十足，每一天呈现最佳状态。面对挑战，我们可以通宵迎战；⑤快乐风趣，人们喜欢跟我们一起工作，因为我们的工作环境令人愉快放松。

然后，我们制定了附加F，即灵活性(Flexible)。让大家明白，我们能够及时有效应对雅虎需要我们做的一切事情。我们欢迎支持新产品及服务的机会，我们是一支没有垃圾车的客服团队。

美敦力前任总裁比尔·乔治曾谈到组织中有明确价值观的重要性。在他的书《真正的领导力》中写道：“一有机会，价值观就该被讨论，不断加强，始终如一反映在管理的各个层次。”

我们面试的每一个人都学习五F。每一次，我们巡视客服业务，在雅虎新员工导向培训演讲时，都会重温五F。

五F是我们说话办事的准则。当然，许多日子里，我们可能没有达到期望，但是，对五F价值观的执著，能保证我们即使业绩下滑也不会持续过长。

付出换来回报，客户关怀部门表现卓著，成为公司内部重要成员，我们没有被边缘化——我们是雅虎大团队的战略组成部分。事实上，我们的同事被邀请参加雅虎产品策划，他们做内部陈述，介绍

提供给客户的服务，并且在各位主管面前以20世纪60年代电视秀“盖里甘地岛”为主题，展示我们所谓的“三小时畅游”，以及为支持我们工作的工程师、市场专员、生产商、律师提供“44分钟客户关怀游览”。

随着时间推移，我们部门几乎所有员工都被提升到担负更大责任的岗位——超过40名同事晋升到其他部门。

原则是，我们需要帮助，我们寻求帮助，我们得到帮助——尽最大努力不做垃圾车。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

想想，你请求帮助，却没有得到的时候，谁是没有帮助你的人，或者说是对你支持不够的人？写下他们名字的第一个字母。

现在，思考一下你寻求帮助的方式。有没有表现得像垃圾车，自己却浑然不知？想出一两个法子，让自己在请别人帮助时，不像垃圾车，并且能够得到帮助。

记住，你“应该”得到帮助，并不意味着，你能够得到。你需要人们的支持。注意，你尽量不变成一辆垃圾车，就能在你需要帮助的时候改善获得帮助的能力，记录下这一过程。



第十二章

别把每一个人当成垃圾车

我想，我们不得不心怀畏惧，对彼此的畏惧，如此这样。当我们以某种切实可行的方式，慢慢在日常的生活中会逐渐意识到，人与人是如此不同。

——美国著名黑人女作家艾丽丝·沃克

1987年，柏林墙依然矗立，我找到一个在西柏林一家小风险投资公司的实习机会，这家公司在费里德里希大街，那是城市边缘的一条古老的街道。那时候，看起来像东德中部四面环墙的要塞基地。办公地点很好找，因为在地铁终点，透过窗户，还可以看见柏林墙。

在西柏林的日子令人着迷，每一天，周围的东德人都在诅咒“西方的敌人”。那时东德由苏联带领，是华约组织的一员，大多数西方人害怕东德人，认为他们太危险了，应该不惜一切代价镇压。总而言之，他们就是我们认为的，永久垃圾车。

东柏林

我在西柏林的日子接近尾声之时，我决定参观一下东柏林，看看柏林墙另一面的生活，见识一下普通的东德人。

那时候，可以申请时长一天的签证，但绝对不可以过夜，同事警告我，千万不能破坏华约集团的法律。

一天，我拿到了签证，来到边境，跨过边境来到东柏林。我不时停下来问路。幸运的是，我问到一个叫史蒂芬的年轻人，出乎意料，他竟然主动陪伴我游览东柏林。他看上去并不像我在大多数冷战间谍电影中见过的秘密组织成员。我说："好的。非常感谢。"于是，我们一道同行。

看过一些博物馆、公共广场、商店，史蒂芬带我到一家酒吧，叫了两品脱东德啤酒。

我身上带了很多现金——因为边境官员要求必须换30美元的东德马克，我必须在离境之前全花完——两杯啤酒之后，我看了看钱包："Diese Runde geht auf mich"，大概是说，"这一轮算我的。"——这一句话，整间酒吧都沸腾了，欢呼起来："向美国人干杯！"

史蒂芬帮我处理好跟酒吧服务生的账单问题，问我，愿不愿意去他的公寓，和他的未婚妻共进晚餐，我当然愿意，然后，我们跳上一辆电车，环城行驶，终于来到了他家的车站。瞬间，我呼吸停了一拍。

我们走下电车，我抬头看了一眼街道名，简直不敢相信自己的眼睛，这是费里德里希——我每天工作的街道，这怎么可能？

我看向右方，柏林墙屹然，我的办公室仅在一墙之外，懵然想起，某一个天气晴朗的日子——绝对是个很美好的一天——很可能从我办公室扔出的棒球会打到史蒂芬的公寓。

我们一起享受了一顿晚餐，谈论各自生活的世界——年轻人的想法做法——讨论是东德和苏联，还是美国和西方谁做得正确。不出所料，我们有太多不同，但也有超出我们想象的共同点。

这个晚上，我大开眼界，也快乐无比。突然史蒂芬大叫一声："我们必须走啦，你必须在45分钟内通过边境。"35分钟后，我们到达边境。

墙

史蒂芬的世界和我的世界仅仅相隔四个半街道，每一天，我们走在同一条街上，尽管我们有许多相似之处，却被一面严防死守的墙分离。

从中我明白，首先，我不再把东德人看做“敌人”，其次，柏林墙不是我生命中的唯一的墙，其实，我自己造了一些墙——这些墙把我和其他人隔离，当然，我的心墙绝对不如柏林墙这么戏剧化，但，确实存在。

柏林墙仿佛一记警钟，提醒自己不断寻求一个畅通无碍的交流，没有一个国家是由垃圾车堆积而成。甘地曾说：“抵制并反抗一种制度，很正确，但抵制并反抗制度的作者，等同于抵制并反抗某人自己，我们都一样，都是同一个造物主的孩子，内心神圣力量无穷无尽，侮辱任何一个人，等于侮辱神圣的力量，不仅伤害了那个人，甚至整个世界。”

桥，非墙

心理学家斯蒂芬·波斯特和吉尔·内马克在他们合著的书《为什么好人有好报》中建议我们应该拆毁隔离人们的心墙。鉴于他们自己的研究和亚当·塞利格曼的宽容项目，波斯特提供五种提升尊重和宽容的方法：

1. 通过游历培养忍耐宽容。到别的国家，到城市的不熟悉区域，到郊区。当你在外国旅游，融入当地文化、美食、时尚、政治时。
2. 寻找不同点增加忍耐宽容。寻找不同国籍的朋友，分享各自

不同的世界。

3. 学习不同文化,练习忍耐宽容。看一些不同文化的外国电影和纪录片。学习一种新的语言。领会一下未知的新文化。
4. 和别人一起做项目。尝试适应亚当·塞利格曼宽容项目中的创新练习。组织社会活动,并和文化、生活方式迥异的人一起建造或改善社会环境。
5. 帮助来自其他行业的人,一个月花几个小时志愿帮助那些身体或者精神上有缺陷的人,帮助他们的时候,对他们人性的光辉敞开心扉,而不是他们的残疾。

参观完东柏林之后,我问自己,我的生活中有哪些墙?为什么会存在?它们怎样限制着我的生活?它们如何挡住我的道,阻碍我做最喜爱的事?在还没有进一步了解之前,我就把某某视为垃圾车?有没有什么团体,我一直在逃避,因为我把它们都当做垃圾车?

你呢?

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

想想你还没有真正了解的一个人,可能只是听到别人怎么评论这个人,或者仅仅一点小事,就被你贴上垃圾车的标签。

你想进一步了解谁?选两个人,好好了解他们,写下你的感受。



第十三章

别说三道四

人们更容易学会和更乐于想起他们嘲笑的事物，而非他们支持和尊重的。

——古罗马抒情诗人贺拉斯

人们极易被他人激怒，变成垃圾车。

有人不断在抱怨指责挑剔，而无论他们是否有意或无意，他们总像是在邀请他人一起加入这样的消极阵营，原因在于，人们太容易选择愤怒，因此轻易便会接收这种邀请，这也就解释了为什么总会发生类似的事件。以下事例很稀松平常，你在日常生活中会听到更多此类的对话。在以下例子中，你能看见我正在说三道四。

商业

我出生在密尔沃基市，那里最大的电子超市是一家叫做美国电视的公司，其老板莱恩·马提奥利，在威斯康辛州家喻户晓，他以“疯狂电视莱尼”著称，他总在电视电台的广告上狂喊：“买洗衣机，送单车！买电视机，送单车！”马提奥利总以最大嗓音兜售他的产品。

一天，我对爸爸说：“这个男人疯了，总大喊大叫！”爸爸的回答是：“大卫，他可是个成功的商人。”

我的父亲是对的：马提奥利看到了美国电视事业蒸蒸日上的商

机,不仅仅只是在咆哮。疯狂电视莱尼找到了让人们走进他家商店的方法，事实上，马提奥利最终在中西部开了 15 家电子超市连锁店。

运动

密尔沃基市的某个夏天,我见到比尔·齐托,那时,我们还没有去耶鲁大学。现在他是位职业运动经纪人,名单上有 60 个职业运动员。

一天,我们坐在老体育场的大看台上,观看酿酒人俱乐部打棒球。我问他关于这支球队的所有队员的情况,因为他曾是这支队的球童,所以知道得很清楚。

我问他:“塞尔西·库珀怎么样？”

比尔说:“很棒。”

“那保罗·莫利托呢？”

“很棒。”

“罗宾·杨特呢？”

“超级棒。”

我向比尔差不多问了半支球队的状况,令人惊讶的是他认为每个人都很“棒”。我们在新闻中听到许多关于职业棒球手的传闻,于是,我觉得总有人不那么厉害。但在比尔看来,我问的每一个球员都很优秀,或非常优秀。他拒绝给队员“泼脏水”,我不知道他心底是否对他们有异议,但我确定他热爱棒球,热爱酿酒人队。

难忘的一课

我之所以记得这些故事,因为过去二十年间,他们交织融合在我的一次教训中,令人难忘:爸爸和比尔其实完全可以接过我的话,

顺着我不必要的指责，成为一只谩骂的垃圾车，比如，比尔可以指出某个不“那么优秀”的队员来迎合我。但恰恰相反，他们的精力都专注在有意义的事情上，不让我消极情绪影响他们的注意力。

每天，你可以做相同的选择，不要因为别人起了个头，就开始无益消极的对话，你可以优雅地跳过这一话题，引入更具意义的谈话。换句话说，你不必成为被动的垃圾车。

你的决定

同时，多多思考即将脱口而出的话，在将要抱怨指责之时，问问自己：“能帮到别人吗？能有什么益处吗？会改善现在的境况吗？能让我们变得好受点吗？能让我们的关系更紧密吗？”下一次，你意识到自己在抱怨批评别人，问问自己：“我现在学到什么了吗？我的这番言论指点能帮助我理解别人的成功、企业的成长、产品的畅销吗？”

你很快会发现，短暂批评完全无益，无谓的抱怨会关闭好奇与创新的大门，如果，你想改变生活，那么，拒绝成为一只垃圾车，如果你真心实意想让世界变得美好，就别对他人说三道四。

亲爱的读者,请动手写下你的答案!

想想自己的平常日子,日常对话,包括那些无关痛痒的嘘寒问暖。

这一周,注意下有没有哪些自己的言论或者问题在攻击他人,使自己变成了垃圾车。

另外,留心观察,某人——认识或不认识的——试图挑逗你成为垃圾车。

一旦你意识到自己和别人在相互奚落时,请谦虚及时地转移话题。然后,写下你的感受,写下你的所得。



第四个承诺

尽己所能，帮助垃圾车

（帮助他人停止倾倒垃圾）

有些人，似乎总是像横冲直撞的垃圾车，有些人——糟糕的司机、粗鲁的服务生——而又在我们的生命中扮演极其重要的角色，他们和我们一起生活、工作；他们是我们的客户、老板、邻居，有时，甚至是家人、朋友。所以，我们必须寻找一种方式，同他们交流。事实上，我们完全能够帮助我们最珍视的人展现出最好的一面，远离垃圾车。



第十四章

垃圾车沟通守则

一切美好，只被懂得美的人所热爱，而对美丽的感知本身就是一种愉悦。

——波斯大学者安萨生

大多数垃圾车在我们的生活中来来去去，我们甚至和其中行为像垃圾车的某些人一起工作，一起生活。在这样的情况下，你或许感觉仅仅“微笑、挥手、祝福”无济于事，尤其是那些朝夕相处的人——比如，父母、伴侣、伙伴、室友、婆婆、老板、客户、同事，这样的感觉更为真实，你似乎深陷其中，无所适从。这也是我写这一章——垃圾车沟通守则——的原因，这对我们强化最重要关系尤为关键。

垃圾车沟通守则

行为像垃圾车的人们，放任他们自己的愤怒、沮丧、虚伪、失望，淹没他们周遭的一切美好。

幸运的是，人们不会一直像垃圾车。也许某时，人们会恢复理智，不再莽撞，说一些友善的话，做一些友善的事，表示关心，有时还会主动提供帮助。那时候，你必须让他们意识到自己美好的一面，让他们知道你多珍惜多在乎现在

的他们。

当你寻找并专注于人们的优点，你就可以帮助他们找到生命中的可能性。向他们传递正面的能量，你的爱和关心或许能够改变他们。

抓住人们的优点

每个人，在某一时刻，难免会收集或倾倒垃圾。问题在于，许多人大多时候表现得都像垃圾车，实难让人对他们做别的期待。他们很难相处，大部分很难招人喜欢，更难惹人爱。由于他们的坏脾气，坏行为，人们很容易视之为无可救药。若这些人对我们很重要，那么，我们必须谨记，只要是人，就有优点，你需要发觉、赞扬他们的好品质。纳尔逊·曼德拉在最臭名昭著的监狱——罗本岛——遭监禁时，发现了这一要点。以下是曼德拉在自传《漫漫自由路》中所描述的这一发现：

> 巴登霍斯特或许是罗本岛上最冷酷野蛮的指挥官，但，有一天在办公室，他表现出人性的另外一面，虽然模糊不清，却真实存在，这无疑是一记响亮的提醒，人类，即使看上去最冷血的人，也有内心柔软的一角，只要能被融化，他们就会改变。

如今，我们明白，不能跟所有像垃圾车的人纠结，他们中的大部分来去匆匆，但我们只需要相信，某个人，某一天，某个地方有人会帮助这些人，这也是为什么我们避让之时还要祝福他们。

至于每天生活或工作在一起的人，我们必须下定决心放大他们

的优点，抓住那些真实的事例——可能会很少——当他们不像垃圾车的时候，只有那时，我们才有机会有效深刻地同他们交流沟通。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

第一部分：谁一直表现得像垃圾车？即使这样，你也能察觉到他们的好吗？

想象一下，和他们交流时，遵守垃圾车沟通守则，列出几种方式方法，你们之间的关系能随之改善。

第二部分：想想你坚信某某会是你现在生活中的垃圾车，你和他们的关系中处于什么样的位置。如果是完美的人物站在你的位置，会如何表现呢？你如何达到那样的完美？又为何你没有达到？

现在，玩一个游戏，我称之为“先行之”。写下两种方法，你照着做去改善和上面提到的人之间的关系。

我们坚持某某人应该改变，为什么我们自己不先改变自己呢？



第十五章

与垃圾车沟通的时机

我不喜欢那个人。但我必须更多地了解他。

——美国第十六任总统亚伯拉罕·林肯

大学时候，我曾在宝洁公司的纸制品部门做过暑期实习生，我的工作是要保证每一间杂货店堆满我们的产品——纸巾、厕纸、尿不湿。

每一周，上司都要求我找到增加销量的新方法，有时，我会去超市要求更多的货架，另一些时候，我会请商店搞促销活动，在超市走道尽头安置一场大型展示。

现在想来，我的成功在于同每一间商店经理保持着良好的合作关系，他们也就不得不允许我实施所有的销售创意。实习生期间，尽管要学的太多，但是，我在所负责的每间店都表现不错。我和这些经理的关系相当铁，但除了一个。

十号店

我负责的区域内，十号店的经理不愿与我合作。事实上，他想尽办法避开我，比如，我走进店里的第一天(一周之前培训师已经简单引见过我)，他一见我，马上掉头，径直走向仓库，路上，他还对助理经理说："告诉那个小子，我这一周都要开会。"另一次，我走向他，还

没有来得及说话，他直接从我身边走开，假装没看见我。几周以来，他都在回避我。

每一次上门，我甚至希望自己可以躲开他，但我的职责所在，必须要与每一家店的经理交流，放弃不应该是我的选择，我心里清楚，要是我找不到与这位经理相处的方式，我不可能做好这项工作。

又是一周过去了，我来到他的店，跟往常一样，既很担心与他交谈，又硬着头皮尽着自己的本职，四处搜寻他的踪影。

这一周，我们正在做一个纸巾促销活动。我的任务是说服这位经理做场大型展示，好匹配报纸广告产生的预期需求。我四处找他，他在纸类产品过道——我的产品边——正和一位客户在交谈。他背对着我，正站在过道的尽头，于是，我站到他的身后，等待他结束谈话。

等待中观察

在等这位经理的时候，我看到他非常友善，并且乐于助人——我从来没有见过他的这一面。这之前，我一直都把他当做垃圾车。如今，他耐心细致给一位顾客解释我们的一种产品。很明显，他喜欢帮助他人，而且喜欢我们的产品。

那位顾客把产品放进了购物车，说声谢谢，继续购物去了，这位经理一转身，看见我笔直站在他前面。

我说："我刚刚看见你和那位顾客在交谈，显然你很关心自己的超市，也很乐意尽力帮助你的顾客，我明白，你认为我是在妨碍你的工作，不过我不是一个浪费你时间的学生，在此，我向你保证：我会尽一切努力帮助你的工作，照顾好你的客户，帮你打开货箱，装满货架，展示产品，给我一个机会好吗，我会向你证明。"

在我说话时，经理没有挪一步，等我话音落下，他说："大多数来

这儿的实习生根本不关心我的超市，当然也不在乎我，只想着在简历上多写一笔，拿笔暑期薪水，然后回学校上课。其实，我能明白。你说你与众不同，那好，你做你该做的事情去吧。"

更紧密的关系

那位经理不像垃圾车的时候，正适合沟通，我抓住了这个机会，遵照垃圾车沟通守则，告诉他，我多么赞同他的工作，多想跟他一起工作。他可以看出我的诚意，真心想帮助他。

自此之后，我再也不用担心十号店的经理：我们找到合作的方式。后来，在那个暑假，他向我订购了比其他经理更多的产品。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

回忆一下同事、朋友、家人，谁大多数时候表现得像垃圾车。选择其中两个人，这一周格外留意。

遵照垃圾车沟通守则，抓住他们的闪光点，让他们明白你所见到的优点，为什么这么重要，你又是多么珍视这样的优点，你觉得你们的关系会得到改善吗？



垃圾车法则测试

你接受了多少垃圾？你倾倒了多少垃圾？

当我开始在研讨会上讨论垃圾车法则时，发现大多数人意识不到他们接收了多少垃圾。为了帮助人们评估这一问题，我制作出一套问题：

差劲的司机会不会惹恼你？

粗鲁的服务生会不会破坏你大餐的心情？

难搞的老板会不会影响你一天的情绪？

一旦我开始问诸如此类的问题时，人们开始明白他们在日常生活中接纳了多少垃圾。同时，他们看到了减少垃圾吸收、增加幸福感的机会。

然后，同样依靠一系列问题，将他们的注意力转到他们可能倾倒给别人的垃圾：

如果你在工作中度过"糟糕的一天"，你会把这样的情绪带回家吗？

如果你的家庭发生了不愉快，你会把这样的情绪带到公司吗？

无论他人犯了多小的错误，你总是还击吗？

再一次，人们意识到，不仅仅是"别人"在倒垃圾，要是自己不稍加注意，我们也会四处乱倒垃圾。

2002 年，我创建"动量项目"公司——一家致力于发展个人以及职业领导力的公司，因为我发现，有必要帮助我的客户了解他们在生活中接收了多少负面能量，他们又对别人的生活传递了多少负

面能量。随着时间推移,我扩大问题列表,设计出两大成熟测试,仅需几分钟时间即可完成。

我不愿你们再等到我的下一次培训才能使用这些有益的工具,现在,你们就可以拥有。

下面开始做测试,看看你有哪些机会可以改善你的生活以及你周围人的生活。

你是一个垃圾接收者吗?

既然你已经阅读了《垃圾车法则》的前四课,现在是时候增进自我意识了。你在接受多少垃圾呢?这一点你得对自己诚实。完成第一份垃圾接收量(GAL)测试。

评估现在的处境

参照以下的数值,评估每一个问题。诚实迅速地作答,给自己打分,请依据目前的状态,而不是你认为你应该有的状态。

4 = 总是 | 3 = 经常 | 2 = 有时 | 1 = 偶尔 | 0 = 从不

______ 糟糕的司机惹恼我。
______ 粗鲁的服务生破坏我大餐的心情。
______ 差劲的客服代表激怒我。
______ 死缠烂打的销售人员惹火我。
______ 有眼无珠的老板和冷漠的同事让我很沮丧。
______ 不为我开门的人,或者电梯门口不等我的人让我生气。
______ 我随意就参与到一个我不喜欢的话题里。
______ 一旦想起过去发生的坏事,总一遍又一遍在脑海回放。

______ 人们给我的反馈，动摇了我的自信心。

______ 家人接连的问题和建议让我神经紧张。

______ 走在路上有人碰到我，餐厅里有人碰到我的头发，下雨时有人撞到我的伞，都能让我恼怒。

______ 电话另一端大声说话惹到我。

______ 垃圾邮件、电话推销员让我快疯了。

______ 我倾听更多的是批评指责，而不是人们正面的反馈。

______ 我关注坏消息，屏蔽好消息。

______ 我在乎人们对我的看法。

______ 当我打招呼，却没得到回应，自己暗自肯定他们跟我有过节。

______ 人们抢着占停车位，或者在咖啡厅餐厅抢位子，都让我生气。

______ 未加评价，未加调查，我妄自接受人们对事对物的消极态度——包括同事、家人，或者陌生人。

______ 被人戏弄，我总情绪化，消极应对。

______ 有人强硬表达见解，让我很不爽。

______ 人的怪癖总是牵动我的神经。

______ 想想未来，我总幻想最糟糕的情景。

______ 人们的抱怨让我心情低落。

______ 排队时，我焦躁不安。

计算你的垃圾接收量(GAL)

计算以上 25 题的得分，在下面的方框写出总分。

GAL 总分：[ ]

现在,查对答案,看看你接收的垃圾量。

答案

依据个人得分,对照下表,找出自己让垃圾车碾过并被倾倒垃圾的频率——以及你避让垃圾车的频率。

55~100 分说明你接收了大量的垃圾

几乎每一天,你因为他人消极行为踟蹰不前,因为无法掌控之事烦扰万分。你让太多垃圾车踩着你倒垃圾,与此同时,你自身制造着大量垃圾。

你现在有一个机会,彻底地改变你的生活。当你开始礼让越来越多的垃圾车,幸福感和内心宁静感就会陡然增加。

35~54 分说明你接收了中等量的垃圾

仍然有大量垃圾车对你产生影响力,同时,你深受自我生产垃圾的负担。你的精力常常走神,离开真正重要的事情,虽然你没有被垃圾车完全压倒,但是它们仍在你的生活中扮演举足轻重的角色。

只要错身让开更多垃圾车,你就有机会提升幸福感,获取成功。

0~34 分说明你只接收了少量垃圾

恭喜！你避让开大多数垃圾车,自身也不会制造太多垃圾。

你能自由自在专注于最重要的事,全心全意扑在真正在意的事。

你的答案

这些答案的目的在于，使你放手自己无法掌控的消极的事情，

那么,你就能够专注于生命中的使命。你越多释放自己,越少转移注意力,就越多感受幸福和成功。

是该行动了

当你把能量集中在好事、可控之事上,你就可以创造更多机会享受生活。

回到测试里,你回答“总是(4)”或“经常(3)”或“有时(2)”的地方,圈起这些话,逐句检查。

结束之后,一项一项回顾,现在,你就能形象地看到你内心有多么纷乱。

总是不断围着坏事转,怎么能看见生活的美好。

新的答案

我们现在的目标是,用避让更多垃圾车换来的自由替代沮丧挫败的寸步不离。花点时间回顾一下最开始的两个“ NO 垃圾车! ”承诺:

1. 避让垃圾车(避开他人的垃圾倾倒)
2. 避让自己产生的垃圾车(别倾倒在自家门口)

重读这些章节,专心回答每一节后面的问题。

更重要的是,你要走向社会,用你所学,学以致用,并且不断练习,那么你拒绝垃圾车的本事便会逐渐增强。

另外,和自己做个约定,3~6个月之后,再做一遍测试。看看自己的进步,再下决心将分数降到更低。

记住,这本书是为你量身打造的,请最大化利用它。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

回顾自己在“你是一个垃圾接受者吗？”测试中的答案，看看自己总垃圾接收量的分数。想想，你成为了自己盼望成为的人吗？为什么？从中你学到了些什么？

写下接下来的生活中，你会有怎样的改变。

你是一个垃圾倾倒者吗?

现在,真是自省的好时机:你有没有向别人身上倾倒垃圾?诚实作答,继续下一个垃圾车法则测试,看看自己的垃圾倾倒量(GDL)。

评估现在的处境

参照以下的数值,评估每一个问题。诚实迅速地作答,给自己打分,请依据目前的状态,而不是你认为你应该有的状态。

4 = 总是 | 3 = 经常 | 2 = 有时 | 1 = 偶尔 | 0 = 从不

______ 有人问:“今天怎么样?”我的第一反应是开始抱怨。
______ 我为自己的错误找借口开脱。
______ 要是今天在工作上不顺心,我会把坏情绪带回家。
______ 有人问我问题,我总带着防备心回答。
______ 我脾气暴躁。
______ 有什么不幸的事情发生总是我谈论最多的话题。
______ 若我和某人闹出点不愉快,下一个被我撞见的人就没有好果子吃。
______ 我在办公室或家里遇到难题,同事就遭殃了。
______ 因为我的迟到,人们不得不等我。
______ 若别人遇到什么坏事儿,我定会追问细节。
______ 若别人遇到什么好事儿,我一点兴趣没有。
______ 若非必需,我才不会道歉。
______ 我依据成见看人。
______ 我在网络上发布卑鄙的言论——有时是匿名的。

______ 若我赶时间,就直接在交通拥堵时横行。

______ 有人驾车出错,我马上按喇叭以示抗议。

______ 我对不同的人种、信仰、国籍、文化做出漠然的评论。

______ 我朝人们大喊大叫。

______ 我希望人们可以一直原谅我犯相同的错误。

______ 我散播人们的坏消息多于好消息。

______ 我重复讲述我的或他人的以前的糟糕往事。

______ 我批评别人多于赞扬他人。

______ 无论冒犯多微小,我一定还击。

______ 我总是做尖刻的评论。

______ 我被某人惹恼,就背地里说他的坏话,而非直接面对面解决。

计算垃圾倾倒量(GDL)

计算以上 25 题的得分,在下面的方框内写出总分。

GAL 总分:

现在,查对答案,看看你的垃圾倾倒量。

答案

依据个人得分,对照下表。找出你倾倒垃圾的数量。

55~100 分说明你倾倒大量垃圾

你通常把自己的垃圾转嫁给别人。几乎每一天,你都背负着挫败、失望、愤怒,像一辆垃圾车四处奔走。

当你停止倾倒垃圾，你就有机会极大地提升幸福感，显著改善你与他人的关系。

35~54分说明你倾倒中等量的垃圾

太多时候，你仍然在倾倒垃圾，打扰别人的生活。

你对待生活中出现的麻烦和挫折的态度与方式，经常让你成为别人的垃圾车。

若你避让更多的垃圾车，减少倾倒垃圾，你与他人的关系将得到改善，幸福感也会增多。

0~34分说明你倾倒少量垃圾

恭喜！你几乎不向别人倾倒垃圾，你乐于助人，人际关系蒸蒸日上，并且专注于真正重要的事情。

你的答案

若你减少开着垃圾车碾过他人，倾倒垃圾，便使他人有机会一直专注于生活中重要之事，因为你不再是个垃圾倾倒者。

是该行动了

重温“你是一个垃圾接收者吗？”测试，你要抓住这次机会改变你和身边人的生活，现在，看看“你是一个垃圾倾倒者吗？”测试中的每一项陈述。

你回答“总是(4)”、“经常(3)”和“有时(2)”的项目，拿起笔圈住加黑。

圈完符合条件的陈述项，从头一项一项来看，现在，你对自己扮演的垃圾车角色会有一个清醒的认识，也能意识到自己有能力倾倒

更少垃圾,以换来更多的快乐。

新的答案

事实上,我们每个人不免有垃圾车情绪。现在的目标是,尽可能减少倾倒垃圾的次数,坚持这么做,你照亮了别人的生活,并减轻了别人的垃圾负荷。

花点时间重温“ NO 垃圾车！”第三个和第四个承诺：

3．避免成为别人的垃圾车(绝不对他人倾倒垃圾)

4．尽己所能,帮助垃圾车(帮助他人停止倾倒垃圾)

重读这些篇章,完成各节后面的问题。

更重要的是,你要踏入社会,用你所学,通过练习,你倾倒的垃圾会越来越少。

另外,和自己做个约定,从今天起算,3~6 个月之后,再做一次这个测试,到时候,看看自己的进步,并再次承诺,降低测试分数。

记住,这本书是为你而写,请尽最大可能利用它。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

回顾"你是一个垃圾倾倒者吗？"测试和得分，这是你预计的分数吗？为什么？你学到些什么？

写下你将如何对此做出改变。

计算你总垃圾负载量

身心健康的关键，在于尽可能避让更多的垃圾车，与此同时，尽可能倾倒更少的垃圾。当你停止扮演垃圾车角色，也就改变了他人的生活质量，当然，更改善了自己的生活品质，因为人们更富有爱心，会更积极响应你。当你接受爱，传播爱，世界会变得更美好。

是时候看看你做得如何了。在垃圾车图上，标出自己目前的垃圾接收量(GAL)和垃圾倾倒量(GDL)，记住：我们的目标是，减少垃圾总负荷(TGL)。这样，你可以轻松意识到自己是否会有相关的问题。

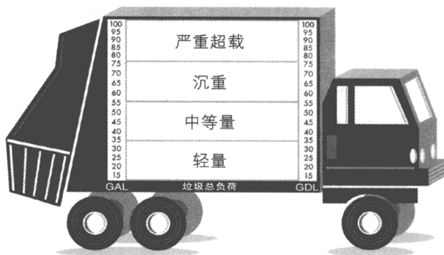
遵照以下指示

用一个小黑点，在垃圾车左边标出 GAL 得分。

用另一个小黑点，在垃圾车右边标出 GDL 得分。

两点之间，用线连接起来。

涂抹你画线下面的区域，这一部分阴影即为垃圾总负荷，接收和倾倒的总量，这也意味着你开始了解自己可以避让更多的垃圾车，并对别人倾倒更少的垃圾。



亲爱的读者，请动手写下你的答案！

你该做些什么来减少垃圾总负荷呢？如何才能避让更多的垃圾车？还有没有别的方法让你能停止倾倒垃圾？

写下这一周你会做的三件事，以减少垃圾总负荷。



第五个承诺

一定履行“NO垃圾车！”保证

每个人都喜欢对事物了若指掌的感觉。

问题是，一旦我们自以为了解了某事某物，便会习惯性不再去深入了解，放置一边，也不再多加温习，便开始准备做下一件事情，于是便对前面的事掉以轻心，然而，生活中往往有时事到临头才发现，自己并没有真正掌握我们以为了解的事物。

这也是《垃圾车法则》的真谛：我们需要根深蒂固地把它移植在脑海。这套法则的应用富有教育意义。一旦识别出垃圾车，我们必须避让。既然做出“NO垃圾车！”保证，就得认真付诸行动。



第十六章

我做出“NO 垃圾车！”保证

与其浪费更多的时间争论好人的标准，不如努力去做个好人。

——古罗马帝国皇帝、《沉思录》作者
马可·奥勒留·安东尼·奥古斯都

三年前的一个清晨，一辆垃圾车冲向我，碾过我，在我身上倒了一堆垃圾，害得我整天没有好心情，我心烦意乱，心浮气躁。那天，我的既定计划还没有完成，又得费力尝试在几个重要方案上取得进展。下午3点10分，我要前往大女儿的夏令营，车程30分钟，可是，只剩下20分钟了。大女儿艾琳娜当时才4岁，要当着所有小朋友、辅导员、家长的面，做一个演讲，我答应过她，我一定到那儿陪她。

我即刻停下手上的工作，冲出办公室，跑向自家车，从停车场杀出一条路，飞车穿行在各条机动车道，拼命按喇叭，即使黄灯，也加速飙车通行，只要有人在我前面慢悠悠，或不得不停车等待红灯，都让我抓狂。开车时，我一边注意交通状况，一边不断低头看表，嘴里嘟囔：“我怎么可以迟到呢？我怎么可以迟到呢？”

终于，我到达夏令营，还不得不在拥挤的停车场找个车位。在找到一个位置停车后，我马上跳出车，直奔礼堂。

迟到

我刚踏入礼堂，有人指了指我的妻子朵恩和另一个女儿阿丽拉(3岁)坐的位置，我迅速穿过走道来到她们那一排，不得不跨过重重膝盖和脚踝，不断挡住人们的视线，终于到了，坐下来亲了亲朵恩和阿丽拉。

我轻声："对不起。"

朵恩笑了笑。

我朝朵恩那边靠了靠："我错过些什么？"

她说："艾琳娜刚刚上台，朗诵开场祷文。"

我低头看了看表，迟到9分钟。

抬头看着朵恩，问："艾琳娜看见你了吗？"

"看见了，还朝我们挥手呢。"

我垂下头。

心想："9分钟，我怎么就会迟到了呢？艾琳娜只看见了妈妈和妹妹，却没有看到我。"

成为垃圾车

接下去的第二天，上班路上，我一直想着昨天发生的事，我怎么可以错过女儿的重要时刻呢？突然，我醍醐灌顶，翻然醒悟，昨天早晨当那辆垃圾车碾过我之后，自己也变成一辆垃圾车。当我对同事情绪化，浮躁不耐烦，自己就是一辆垃圾车；当我离开办公室，疯狂驱车前往夏令营，自己就是一辆垃圾车；当阿丽拉和朵恩孤零零坐着，我穿过摩肩接踵的人群，想必撞过某人的膝盖，踩在某人脚趾上，自己就是一辆垃圾车。最糟糕的是，我错过分享女儿特别时光的机会。

我没有看到艾琳娜在台上演讲的原因，只是因为我接收了别人的垃圾，并将其发泄给另外的人，包括我最亲爱的人。我以为自己对垃圾车了若指掌，孰知有时也难免就范。

昨天的故事还没有结束。

昨天早上，我接受的那辆垃圾车给我一整天造成阴影——夺走我对真正重要事情的注意力，但那并不是我迟到的唯一原因。另一个原因是我跟不准时的毛病较劲由来已久。

我习惯于把每天的生活安排得非常满，以至于任何细微的分心——或意料外的打扰——都会拖延我的进度。到那时，我不得不冲锋陷阵般抢夺时间弥补。尽管多数时候，我能完成计划，但仍然有许多别的场合，我总迟到。比如，可爱女儿的表演。我应该在那儿支持她的，结果却不在。

做出我的保证

我意识到，必须作出承诺，停止接收生活中的垃圾，停止倾泄自己的垃圾。于是，那天早上，我靠边停车，拿出钢笔，找出一张纸，做出如下保证。

“ NO 垃圾车！”保证

我不会容许我的生命中充满垃圾！

遇见垃圾车时，

我绝不接受它的垃圾。

我微笑，挥手，祝福，前行。

我不向别人倾倒垃圾。

我不是一辆垃圾车。

我不会容许我的生命中充满垃圾！

我大声朗读保证卡，一遍又一遍。我记住它，并告诉朵恩，还和孩子、父母、团队成员分享这张保证卡。我把保证卡制成多份，放入钱夹、计划表、书桌，并贴在办公室墙上。

践行保证

我决心努力实现这个承诺，一看见垃圾车朝我冲来，自己默声简洁复述保证：“我不是一辆垃圾车”或“我绝不接受垃圾”或“我微笑，挥手，祝福，前行”。

一旦在家、在办公室意识到自己情绪不对，就不断重复：“我不向别人倾倒垃圾”或“我不是垃圾车”。若发现自己又犯了急性子的毛病，便暗自对自己说：“我不想做垃圾车，我不想迟到。”

当我在“NO垃圾车！”保证卡之上重构生活后，生活忽然变得简单了，因为可以意识到自己是在接收垃圾，还是在倾倒垃圾。

非戏剧，真效应

“NO垃圾车！”保证卡的诞生，并非出自危难交加的时刻，更不是来自其他戏剧性的经历，仅仅是因为自己意识到，让别人的消极降低我的生活品质，并由此带来的副作用，会使自己变得不像一个合格的家长、伴侣、朋友、同事、上司、邻居。同时，也意识到自己的一些习惯和决定正在让我变成垃圾车。

我接收别人的垃圾并倾倒自己的垃圾，不仅伤害了自己，也伤害了他人。

因此，我做出承诺改变。

更幸福

我越遵守“ NO 垃圾车！”保证，越是感到快乐。每一次，避让垃圾车，每一次，停止倾倒垃圾，我都感到更广阔的自由。

我自由享受每一天，关爱最重要的人，并专注于生活中更重要的事情。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

我们必须执行我称之为“垃圾车法则”的项目，应该尽可能减少接收或倾倒垃圾的量。

我们应持续不断地改善、履行“ NO 垃圾车！”保证。

所以，想想你的日程、习惯、脾气。什么时候你明显地变成了垃圾车？你可以做些什么，来改变你的思想行为，以减少成为垃圾车的可能性？

列举这个月你决定做出的三个改变，三个改变即成为你的“垃圾车法则”项目。

现在，停顿一刻钟，回顾你正在做的事情。下决心改变自己，改善身边的人际关系，进而改变世界，这感觉该有多棒。



第十七章

创造属于自己的“NO垃圾车！”保证卡

天生我材必用之；无论所为，应尽全力。

——古罗马政治家马库斯·图留斯·西塞罗

我写下“NO垃圾车！”保证卡，并实践之。也因此，我决定让尽可能多的人分享。如今数百万人已经在我的报纸专栏上读到关于“垃圾车法则”和“小心垃圾车”哲学的精髓，也有成千上万人在我现场的研讨会和电视系列节目“幸福答案”中看见我，并一同分享“垃圾车法则”。

履行承诺

通过我的专栏、简报、研讨班，人们明白了避让垃圾车的重要性，但我很清楚，他们可能像我一样曾经掉进相同的陷阱。所以说，掌握“垃圾车法则”的原则仅仅是开始，你必须去做——必须做出承诺保证并践行。

我开始和所有客户分享“NO垃圾车！”保证卡，比如佛罗里达工程协会、戴尔瑞海滩的市中心小学、加利福尼亚社区银行、澳大利亚国际物流公司的美国销售团队。同时，我还跟AIESEC(国际经济学商学学生联合会——全球最大的学生领导力组织)在100多个国家的负责人分享，甚至在为“垃圾车法则”录制电视节目时，我还不

忘跟纽约市街道上成千上百人分享。

做出承诺

每一次分享保证卡,效果都一样。人们懂得了个中道理,就会明白这是美好生活开端的钥匙。

现在,我要求你跟我一起写下保证卡,因为我相信,全身心地投入,能换来快乐,并学到更多,所以,请你跟我一道,想象自己正聆听我的某个讲座。以下是第一步,朗读一遍保证卡。

我不会容许我的生命中充满垃圾!

遇见垃圾车时,
我绝不接受它的垃圾。
我微笑,挥手,祝福,前行。

我不向别人倾倒垃圾。
我不是一辆垃圾车。

我不会容许我的生命中充满垃圾!

接下来第二步,大声朗读保证卡,调动你的全身心投入,这可能是阅读此书时你唯一需要找个私人空间的时刻。我不想你感到不自在,更不想你因此被踢出办公室或被赶出家门。

好,开始。站起身,假装你和我一起在某个大礼堂,想象能够听

到我朗读保证卡的每一句,然后你大声跟读,使用你的手和身体其他部位强化这些话语。

准备好了吗?

开始。

大卫:我不会容许我的生命中充满垃圾!

你:我不会容许我的生命中充满垃圾!

大卫:遇见垃圾车时,

你:遇见垃圾车时,

大卫:我绝不接受它的垃圾。

你:我绝不接受它的垃圾。

大卫:我微笑。

你:我微笑。

大卫:挥手。

你:挥手。

大卫:祝福。

你:祝福。

大卫:前行。

你:前行。

大卫:我不向别人倾倒垃圾。

你:我不向别人倾倒垃圾。

大卫:我不是一辆垃圾车。

你:我不是一辆垃圾车。

大卫:我不会容许我的生命中充满垃圾!

你:我不会容许我的生命中充满垃圾!

恭喜！你成为众多承诺“ NO 垃圾车！”的人们中的一员，欢迎走进新生活，投入重要使命。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

重温你刚才做出的“ NO 垃圾车！”保证。并整理出两件事情可以帮助你强化记忆，并遵守承诺。



第十八章

工作中的"NO 垃圾车！"保证

我不知晓你们的命运，但有一点我是知道的：在你们之中，只有那些愿意寻求发现如何为别人服务的人，才是真正幸福的。

——"非洲圣人"史怀哲

多年来，我住过数以百计的酒店宾馆，直接见证酒店工作人员遇到的种种日常难题——遍布管理的各个层面。客人希望他们的假期和商务行程完美无瑕，一旦遇到什么不爽的事情，便会过分挑剔，责问酒店员工。于是这些客人就成为了垃圾车。

因而，酒店员工时时须持忍耐宽容之心，我是特别感谢自己受到的好品质服务。8 年前，妻子和我就享受到一次超赞的服务。

沙滩上

夏威夷考爱岛的凯悦大酒店，朵恩和我庆祝我们第二个结婚纪念日。假期第二天，我们决定去游泳。

在大海里畅游了一会儿，我们回到帐篷擦拭身体。突然，朵恩尖叫："天啊！我的天啊！"她惊慌失措地看着手指，订婚戒指上两克拉的钻石不翼而飞，两只抓手已弯折，钻石不见踪影。错愕之外，我尽可能安慰朵恩。

"我们再买一只,"我说,"这只不过是一个符号……我们拥有彼此足矣……这才是最重要的。"

别误会,其实,我自己也打心眼喜欢这只戒指——寻觅多时,存了好久的钱才买下的。最珍贵的地方在于,我是拿着这枚戒指向朵恩求婚的。现在,它却消失在未知的沙堆里。

寻求帮助

尽管我认为朵恩的钻石永远不会再现,但还是向酒店的一位经理伊芙特寻求帮助。出乎意料,她迅速成立一个小小的搜寻队,5 位团队成员跟她一起陪我寻找戒指。一步一步重走我和朵恩的路线,一寸一寸翻看帐篷周围的沙滩。

一个多小时后,我停止了这场搜寻,大家都尽力了,只是任务太艰巨。戒指有着情感上的依恋,即使做过保险,仍破坏了我们的假期,所以,我们需要及时调整,忽略此事。

电话

回家四天之后,朵恩接到一个电话。

"波莱夫人?我是考爱岛凯悦大酒店的伊芙特。"

"你好,伊芙特?最近好吗?"朵恩记得这位酒店经理。

"波莱夫人,我这儿有个好消息。"

伊芙特停顿一下,朵恩等待着这个好消息。

"我们找到你的钻石啦!"

"什么?!"朵恩从椅子上跳起来,"你没开玩笑吧?!真的吗!"

"真的!"伊芙特喊道。

"太棒了!"朵恩说,"你怎么找到的?!"

"波莱夫人,你以为我们停止搜寻,其实不然,我们一直在找。"

伊芙特解释道，"我们观察你的出行，差不多知道你每天什么时候到海边，什么时候回去，所以，你不在海滩的时候，我们出去搜寻，甚至你回到加州，我们也没有停止。今天早上，终于找到你的钻石。"

"伊芙特，这真难以置信，你们太了不起了！十分感谢你们。"

"这是我们的荣幸，波莱太太。"伊芙特谦虚着，同时为团队的努力和成功感到自豪。

伊芙特继续说："沙粒实在太多，我们把你的钻石送到珠宝商那里清洗过了。"

朵恩和伊芙特都笑了。

"波莱太太，现在，你的钻石，细致包裹好了，装在邮包里正在送往你家的途中。"

朵恩放下电话，马上打电话给上班的我，将整件事告诉了我。

服务至上

朵恩和我惊讶万分，感激酒店做出的努力。我们从来没有感受或见识到这么了不起的服务——对我们而言，这意味着太多，伊芙特和她的团队竭尽全力搜寻到我们珍贵的纪念物。我们涌现出对他们无尽的情感依赖。

伊芙特和团队卓越的工作对凯悦大酒店有没有意义呢？有，当然有。因为，我们享受到杰出的服务，并把这个故事告诉朋友，再通过我的笔、演讲、研学班，让成千上万人了解了凯悦。每一次，我们提起这个故事，就好比广告宣传，再没有比个人亲身经历更好的广告了。

员工提供伟大的服务，确实不同凡响。

只接起电话，回复邮件，招呼客户，我们都有机会让世界变得更美好，谁能预料优质服务的正面影响能够传播多远呢！偶尔——甚

至经常——和垃圾车碰撞,分散了我们的精力,但我们必须随时准备下一次高质量服务。伊芙特和她的团队正是做到这一点,在沙堆里寻找一枚钻石,而他们竟然找到了。

改进服务:履行保证

据我的经验,如何让公司改进服务的重要因素有许多,其中一点是:让员工学习"垃圾车法则"和实行" NO 垃圾车! "保证。从我自己建设领导客服团队的亲身体验中,我深深感知这一点。

客户生气、偏执、不可理喻——表现得像只垃圾车,让我们十分受伤。如果你没有学会如何避让垃圾车,想当然地接收了客户的负面情绪,便会把自己的挫败感发泄到下一位客户。

这只会让事情变得更糟:若你的同事不知道"垃圾车法则",他们也会负载着沉重的消极力量,也许这还是由你最初对难缠客户的回应引起的连锁反应。

情绪化劳动

我们让垃圾车碾过,即经历了"情绪化劳动",这是心理学词汇,描述个体在与内外部顾客进行交往的过程中,努力管理和调控自己的情绪表现,以使之与组织需要的情绪行为相一致。

商业中,无论境况如何,人们期待客服人员一直保持友好、尊重、礼貌,于是客服人员需经常参加培训,用技巧武装自己,以满足这样的期待。经理也会提供及时有效的指导,帮助他们达到更高的要求。

问题是只要客户不讲道理,乱发脾气,我们会本能发现难以控制自己的情绪,无论接受过多少培训和指导。压力之下,"情绪化劳动"会不断增高,心情也变得容易沮丧,心烦意乱,于是,不但降低我

们所提供服务的质量，也影响我们对工作的满足感。更甚的是，如果我们的培训指导或管理层的支持不到位，会使工作和情绪更糟糕。

保证卡的能量

我们任由垃圾车碾过，便很难为客户提供最佳服务。由此，你应该学习的最重要的技能就是，如何避让垃圾车。越是专心处理客户问题，忽略其性格和行为，越能解决问题。

想想，如果没有挑剔的客户折磨你，破坏你的好心情，你自己的工作会有多么愉快啊，“情绪化劳动”骤减，正面力量增加，工作带来更多成就感，客户也会更满意。

采用并履行“ NO 垃圾车！”保证卡，你就可以在达到自己最佳状态的同时，放手无法掌控之事。留下更多精力专注同事和客户的优点和工作中的快乐。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

若是每位员工都遵守“ NO 垃圾车！”保证卡，你的公司会有怎样的改善呢？这一周，应下定决心在与客户交流过程中遵守承诺，记录心里上升的满足感，由此带来服务的改进。

如果你领导商业团队，这一个月教每位成员学习“垃圾车法则”，并遵守“ NO 垃圾车！”保证。

当你注意到，团队成员忽略客户的负面态度行为，专注满足客户，让客户开心的时候，一定要及时地给予肯定。



第十九章

家庭承诺

无论国王还是农夫，家庭和睦是最幸福的事情。

——德国著名诗人歌德

我从小生活的家庭，和睦温馨，小时候，就知道“耍性格”——母亲和祖母总这么说——在家行不通。在家时，大家畅所欲言，但不可以情绪化，或表现出不尊重。大家可以探讨问题，但不可以发泄到别人身上。愤怒生气绝对不行。祖母在我9岁的时候，就让我明白了这个道理。

祖母的智慧

那是在家乡密尔沃基的一个冬天，看完电影，我和父母、哥哥、祖父母一起离开北桥购物商场。因为一些微不足道的事，我对爸爸十分生气，直到现在也搞不清楚当时为什么这样，于是那时候的我就像所有9岁的孩子，板着脸撅着嘴，拒绝跟他说话。

那晚，雪花纷纷，温度零度以下，爸爸叫我们在商场内等他暖车，然后他直接把车开到入口处接我们。

祖母走过来对我说：“我不知道你为什么对你爸爸生气，你爱他，他也爱你，别睡着了还带着对他的怨气，你要保证在睡觉前，亲亲他，拥抱他。”

随后祖母拉紧我：“告诉你的父亲，你爱他。你永远不会知道，上帝什么时候会把他从你身边带走。”

听到这话，我的呼吸似乎停止，我从未想到过会失去父亲。祖母的话从此深刻地印在脑海：“你永远不会知道，上帝什么时候从你身边带走他。”

家庭规则

那天之后，我明确地懂得了家庭规则。我们不准带着怒气上床睡觉或离家外出——大家相互默认必须共同处理好彼此间的问题。必须保证道“晚安”和说“再见”之前，彼此表达我们的爱。

我相信，帮助一个家庭专注爱心，避免心痛的良方之一，就是家庭成员们一起遵守“NO垃圾车！”的保证。承诺无论怎样艰难失望，都要相扶相持，而不应通过顶撞、反抗、吼叫获取注意，你只需请求帮助。没有垃圾车的家庭中，每个人都会倾听，求同存异，支持彼此的事业，尽一切可能帮助其他人。

放大优点

若家人全心全意付出最好的自己，庆祝彼此的成功，分享彼此的快乐，生活中充满爱，就根本没有理由会表现得像垃圾车。有时间讨论关心，就没有空闲诋毁和不尊重。

你要避免在家里成为垃圾车，还要投入你的爱和精力，这样，你的家庭就一定和睦融洽。你欣赏家庭成员的独特之处，以及彼此间沟通联系的美妙之处，也就是在铸造美丽人生的坚韧基石。你珍惜和深爱之人相处的时光，你会感到更幸福。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

如果你和家人一起遵守“ NO垃圾车！”保证卡上的承诺，想象一下，成员间的关系会发生怎样的变化呢？记录下你的答案。

那么，这一周做出两个约定：

1. 在家里宣布一项新规定：绝不可以在睡觉或者出门的时候，像一辆垃圾车。
2. 密切留意家庭成员的好事。一旦发现，及时热情赞扬。

周末时分，写下生活在“ NO垃圾车！”的家庭里的舒心感觉。



第六个承诺

切记生活在感恩里，切莫重复垃圾循环

能量循环不断。无论你是否相信能量是来自造物主的杰作，但，自然的奇迹、邪恶的魔力，抑或人类的毅力，这一切都真实存在。

当你专注于生命的美妙，怀着感恩的心情，拥有坚定信仰，友善待人待事，传递爱意，与他人分享快乐，你都是在给予并接收一定的能量。这样的生活，我称之为“感恩循环”。

当你专注于坏事，浮躁、积恨、抱怨，说他人坏话，在悲观中挣扎，你都在酝酿培养另一种能量。这样的生活方式，我称之为“垃圾循环”。

你可以选择如何释放自身的精力。每一天，你可能生活在“感恩循环”或者“垃圾循环”之间，两边都拥有强大的牵引力量，但你是主角，选择权在你手中。

19 年来，我一直潜心研究“垃圾车法则”，只有处于“感恩循环”，远离“垃圾循环”，快乐、幸福和文明才与我们相随，对此，我深信不疑。



第二十章

垃圾循环能量

如果真是祸不单行的话，那么遭受苦难的人未免太多了。

——美国作家亨利·大卫·梭罗

垃圾循环、感恩循环会产生、吸引并吸收能量。

每次，你变成垃圾车，就会把负面能量——包括挫败、烦躁、偏见、担忧、愤怒——贡献给了垃圾循环。反过来，垃圾循环再给你附加上众多别人的垃圾，加入别人的焦虑、怒气。

卷入垃圾循环，你会感到压力、负担、紧张。心理学家、《原谅与和解》的作者艾弗里·特沃辛顿做过实验："压力之下，人们经常感到敌意，这样形成的敌意，是一种广义的浮动敌意，它瞄准任何一个越入雷池的人……同时，倍感压力的人通常易怒，渴望发泄，会猛烈攻击压力的源泉。"

处在垃圾循环中的你往往自以为是，坚信是这个世界错了，总是其他人在犯错，其他人的事才是问题的症结。

垃圾循环

我的父亲曾经告诉我他生活中的一个事件，讲述陷入垃圾循环的危害。那件事发生在密尔沃基市，我和哥哥当时还是小孩子。一天

晚上,父亲驱车回家,由于在公路上的不慎举动,造成一连串糟糕的后果,那会儿,他离家还有9个街道。以下是他的故事。

我开车回家吃晚饭,期待早点见到家人,刚好向北从卡皮托尔车道转到奥克兰大街。因为下班晚了，一路匆匆忙忙。那时候的自己,是个侵略性十足的司机,那当口,我想着插入另一辆车前面,然后掉头。突然,我注意到身后一辆小车的司机拼命按喇叭,狂吼乱叫,向我挥舞拳头,冷不防,他踩着油门,猛超过我的货车,抢到我前方,拦住我的去路。然后,他粗鲁地指向路边,使劲踩刹车停车,我只好跟着这个男人,在他后面停车。

我气极了！那个男人有话要讲……随便！听听看！

我打开车门走出货车,结果见到了这辈子见过最大个的一个男人,从那么小的轿车走出,看上去像怪兽!他似乎刚从健身房离开,穿着紧身衫,肌肉发达突出,淌着汗,很愤怒。

看着他迈步向我的货车走来,我人生里第一次,心里捣鼓:“我在做什么啊?我不要跟这个人打架,绝不。我才不要下车呢,这不值得。”于是,我又回到座位,关上门。

这个大力士走到货车跟前,叫嚷着让我下车。但我纹丝不动，只是透过紧闭的车门车窗观察他，并不断说:“很抱歉,我真心对我的所作所为道歉。嘿,你是对的,对不起。”

最后,那个男人离开了,回到他自己的车上。我也重新回到路上,夹起尾巴灰溜溜继续开车回家。

我问父亲为什么退缩，他哈哈大笑:“我不想受伤！他好大个呀！”我们都笑了,他接着说:

事实上，我已经犯了一个错误，我可不想犯第二个。无论我们的驾车技术如何，在路上任何不经意的举动，都可能伤害你我他。可以肯定，没人愿意拳脚相向，更不想加剧矛盾，因为我有两个孩子还有妻子，他们正等我回家吃饭呢。从那一天开始，驾车在路上，我的速度降了下来，鲁莽横行霸道的日子宣告结束。

我说，爸爸避免像角斗士一样厮打，十分明智。接着，父亲继续述说：

这件事如果发生在现在后果不可想象。在过去我们最多拳脚相向，可现在或许我可能被人开一枪，更糟糕的是，一个无辜的路人很可能因此受伤。相信我，我再也不会让这样的情况升级到一发不可收拾。

转移能量

一开始，父亲投入垃圾循环，疯狂驾车，接收另一个司机决斗挑战都是错误的。幸运的是，他及时认清状况，停止错误的进一步蔓延，停止在垃圾循环中越陷越深，意识到自己和另一个司机在渐渐迈向危险境地，所以他退让，道歉，再前行。

离开垃圾循环的关键在于，为自身行为承担责任。当你发现自己朝他人倾倒垃圾，要像我父亲一样，及时制止自己。

别让其他人带你进入垃圾循环：一旦意识到自己被拖入其中，须赶紧挣脱。要专注于生活中的美好，转移注意力，并投入感恩循环。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

什么情况下，你容易陷入垃圾循环？什么事物最能让你发怒？

这一周，留心一些负面诱因，下意识尽力克服垃圾循环的膨胀。每一次，你选择远离垃圾循环，小小庆祝一下自己的成就。



第二十一章

感恩循环能量

人生最重要的三件事，第一，做个善良的人，第二，做个善良的人，第三，做个善良的人。

——美国作家亨利·詹姆斯

只要你的希望与善良相依相伴，感恩循环也就环绕在你周围。尽管某些人深陷垃圾循环，但你必须选择生活在感恩循环中。

每天，挖掘自己和他人的优点，下意识让自己沐浴在感恩循环中。寻找所处境况的优势，努力从中得到最多。别浪费时间精力在某些小事的负面影响里，相反，留住你的热情给真正需要的挑战。

感恩循环中，珍惜你所拥有的，并表达感激。关心积极的一面，忽略消极负面之事，任其随着时间消逝。

下面，让我用事实来证明。

和女儿们一起

去年，我带女儿到音像店租动画片《料理鼠王》。找到了片子，然后到柜台等服务员，我们等啊等。

柜员一直在电话上应对另一个客户。她知道我们的存在，并暗示我们，她会尽可能迅速帮助我们，所以，我们才等在那里。

可以看出，电话另一端的客人十分难缠，不肯挂电话。我们的等

待也给柜台小姐造成很大压力，因为她是当时唯一在店的职员，我们身后排起了长队。

我转过身和女儿聊起回到家我们要做的爆米花。这时柜台小姐已放下电话，并叫我们上前。

“对不起，让您久等了。”她说。

“似乎那个客户有点挑剔。”我说。

“是的……也还好啦。没关系的。”

我看得出，她很沮丧，在很认真地控制自己的情绪。我递给她租金，她把影片放进口袋递给我。我说：“谢谢。”然后和女儿一起走向店门。

还没有到店门，女儿们便开始争论谁来拿放影片的袋子。(如果你和小朋友一起呆过，肯定知道这会是什么状况。)

我停下来，处理她们的小僵局，正准备告诉她们，怎么决定谁来拿袋子，店员小姐来到我们身边，手上拿了另一只口袋，微微弯腰，对我女儿们微笑：“我有另一口袋给你们，所以，你们一个可以拿装着最新目录的袋子，另一个可以拿装着电影的袋子。你们觉得怎么样啊？”

女儿们看看对方，笑了：“嗯嗯……谢谢！”服务员这才对我咧嘴一笑：“我也有两个女儿，司空见惯了。”然后，她回到柜台，带着微笑和成就感。而我则带着两个女儿去取车，内心充满感激。

选择

那位店员小姐其实面临两个选择，她可以将挫败不爽的感受发泄到客户身上，膨胀垃圾循环，也可以帮助一个家长解决小孩纠纷，扩展感恩循环。她选择了后者，遵从“垃圾车法则”，从而避免垃圾，心系感激，她忽略了糟糕的经历，既不多想，也不多说，努力做好可

以掌握的事情。因为她的决定，这个世界变得更美好。

像她这样的好人常在我们身边。下一次，你看见有人抽身垃圾循环，并投身感恩循环，告诉他们，你多欣赏他们这么做。

传播感恩，而不是垃圾——你更快乐，人们也愿意呆在你身边。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

想想自己在家、办公室、社区里的角色，写下一件你愿意做的事情，让这些角色为感恩循环作出贡献，避免接近垃圾循环。



第七个承诺

宣布你的生活隶属“NO垃圾车！”区域

遵守“垃圾车法则”之后，你会意识到生活发生了翻天覆地的变化。

你会发现你的行为对所在乎之人、所生活的世界产生着有意义的效应。

最终，你便会挣脱垃圾车的桎梏，积聚力量，坚定立场，宣告天下：你的生活隶属“NO垃圾车！”区域。现在，你可以自信地确定，你所做的承诺会支持你穿越人生的起起伏伏。



第二十二章

完美不是目标

善行给予我们力量，点燃他人的善良。

——古希腊哲学家柏拉图

生活在“ NO 垃圾车！”区域，没有想象那么简单，你会遭遇重重挑战，并且麻烦不断，突发状况频繁。当你阅读此书时，很多事情看上去再自然不过。你放下这本书，再次面对垃圾车，原本有理可循之事，可能立即变得面目全非，复杂纠结，难以完成。

第七个承诺，旨在帮助你，打造属于自己的“ NO 垃圾车！”区域，远离垃圾车的负荷。

两个提醒

首先，清醒认识生活中永远会有层出不穷的垃圾车，这很重要。你会持续不断遇见有人发泄自身的挫折、愤怒、失望，这样的情绪主导他们的行为和言语，而你不得不与其打交道。一些人来去匆匆，另一些则长久停留，“这就是人生(C'est la vie)”。你只需要记住，地球上，每个角落的人都不完美，都不能完全避免垃圾车。关键在于，你要学会祝福垃圾车，错身让开。每次，你礼让他们时不会感觉到他们的蓄意伤害，你仍可继续专注重要之事，你就通过了考验。这些考验一直存在于生活中，如果你愈加坚定执行生活在“ NO 垃圾车！”区

域的承诺，通过这些考验则更加易如反掌。

第二，和第一同样重要，承认必然的事实，即，每个人，在某个时刻都会成为垃圾车，这就是生活。无论对困难做了多少准备，你仍然被垃圾车无情碾过，你的反应会因此变得消极被动。这时候，看似你已经忘记“垃圾车法则”的一切，事实上，你并没有、只不过暂时失去方向，遭受挫折——一个挫折怎么可能让自己觉得一无是处呢。

此时，尤其需要清醒认识错误：你成为了垃圾车，因为接受了别人的垃圾，又倾倒给别人，垃圾就此产生！其实美妙之处也在于此，你可以对此作出努力——只要向被你倾倒垃圾的人道歉，然后，询问他们是否愿意给自己一个机会，让自己整理好状态，回到变成垃圾车之前的自己，再沟通或行动。说出并做出成为垃圾车之前的话和事。

记住这句名言：“我绝不对别人发泄恼怒、失望、气愤。绝不让他们感到负载我的垃圾。我不是垃圾车。”

专注目标

19 世纪，瑞士作家戈特佛里德·凯勒曾说：“不去力争变得更好，我们就不再是个好人。”凯勒可没说我们需要做对生活中的每一件事，只是说，必须“力争变得更好”，这说明，无须事事苛求完美，对人友善即可变得快乐。科学也证实这一点。

心理学家艾德·迪纳和罗伯特·比斯瓦斯-迪纳联合撰写了一本书《幸福：开启心理财富的秘诀》，指出，对幸福和成功最重要的是，如何分配自己的注意力，如何解读事件，回忆怎样的过去。简而言之，两位心理学家的研究显示，幸福的人“寻找积极有益的一面，经常把平常的事情看做建设性事件，在逆境中寻找成长，回想更多裨益多多的过往”。这就是“ NO 垃圾车！”承诺的精髓——帮助你确

保精力、理解和回忆不受垃圾车限制。

本书的前面部分，你参加了两个测试——“你是一个垃圾接收者吗？”和“你是一个垃圾倾倒者吗？”我希望，这两个测试给了你一幅快照，让你看到自己接收和倾倒的垃圾量，其目的不在于让你得到完美的分数，只为告诉你在什么状况下，你可以接收或倾倒更少的垃圾。任何改变，都将获得更多的幸福。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

再一次，记住，改进即为目标——我们的目标不是完美。

如何可以确保自己不断在提高避让垃圾车并控制倾倒垃圾的能力？写下你的想法。



第二十三章

宣布你个人的“ NO 垃圾车！”区域

没必要四处走动宣传，除非四处走动即是宣传。

——天主教圣人圣方济各

要明白垃圾车会如影相随，自己也时不时会成为垃圾车。你需要一项策略，要发挥你全部所学，因为你必须生活在“ NO 垃圾车！”区域。

毋庸置疑，你为自己而学习，理解一些诸如微笑、挥手、礼让垃圾车的概念，遵循“垃圾车法则”并没有什么负面作用，这是一种以退为进的生活策略。

另外，“垃圾车法则”要求你融入社会，而非逃避，毕竟，你有义务照顾所在乎的人：亲友、邻居，包括自己。如果逃避责任，你就无法照顾他们了。“ NO 垃圾车！”生活给予你自由，以从容应对难堪的场面。简而言之，它就像一个邮政编码，指导你到达某处，在那里，你不惧怕困难，在那里，你微笑着挥手，释怀无足轻重的琐事。

力量的源泉

当你吸收世间美好的东西，放手消极的、你无法掌控的坏事情时，你就会变得更强大。生活在“ NO 垃圾车！”区域可以让你自信快乐地过日子。你可以积极与人讨论，反对或同意他们的观点，但绝不

固执坚持自己个人化的不同意见;你可以坚持在乎的事情,为和平正义而工作,而避免成为垃圾车。

话说回来,“ NO 垃圾车! ”区域并不是某个现实的地方,只是思想的一种状态,行为的一种方式,它促使你承诺全心全意投入到真正重要的事情上,并放下过多负面情绪的包袱。记住,你不必因为回忆而痛苦,或因为未来的渺茫而踌躇不前。你能够原谅,放弃复仇,也能够寻求帮助,给他人第二次机会。

“ NO 垃圾车! ”区域中,在寻找与他人积极交流的同时,你要看到欣赏他人的优点长处。思想、行动、灵魂坚定不移执行“ NO 垃圾车!”承诺,保证自己不接收不倾倒垃圾。你生活在感恩循环中,拥有正确之事的能量——选择感激的心情——有助于建设一个更美好的世界。

生命的指导

承诺很重要,因为能影响自己如何应对生命中的人和事。关键在于,要做出正确的承诺。

一些人对天发誓,事无大小,只要冒犯自己,一定以牙还牙。另一些人暗下决心,即使微不足道,只要感到有人威胁自己,一定还以颜色。还有一些人,无论何时他人犯错,他一定给他们点教训,锱铢必究,难忍错误。如果,你采取这样的人生态度,那任何细微的刺激都会让你动怒。

心理学家理查德·拉扎勒斯和苏珊·福克曼在合著的《压力、评估、应对》一书中,强调承诺在生活中的至关重要性:

> 承诺是一种表达,传达出人们在乎的事情,强调人们做出的选择,同时,包含必不可少的动机性因素。承诺影响

人们的评价体系，指引他们投入或者抽离危险、伤害或获利的境况。

为最好的人生做出承诺

如果你决心享受天伦之乐，就别让糟糕的司机、粗鲁的服务生、死缠烂打的销售人员、恶心的客服人员破坏你的好心情。凭什么要放大这些人的不文明——或者放大自己和他们不愉快的对立——而超过和挚爱之人拥有的快乐时光呢？一旦你允许自己受这些无足轻重之人的影响而懊恼不爽，这意味着，你分散了对你所在乎的人的关心。

如果，看似消极的细微琐事威胁到你，这时你认为你需要的是坚强，而非示弱，那么你就会投入所有宝贵精力去自我防卫，这简直就是一种浪费。这些消极互动的负面影响如不断累加，其后果将是灾难性的。“若每一天，你会因鸡毛蒜皮的小事而感到心血澎拜，慢慢地，你的生活就会在充满敌意的心脏支配下走了样，毫无疑问，心血管疾病的风险也会逐渐攀升”。这是罗伯特·萨博斯基观察的结果，他是斯坦福大学的生物神经学教授。

当你全身心扮演生活中的各种角色，努力做最好的家长、伴侣、朋友或同事的同时，你会下意识或无意识地背离之前的承诺，全心对付生活琐碎，仿佛它们才是最大的威胁。

言出必行

我最喜欢的一段《圣经》出自《旧约·传道书》第五章第五节：“许愿不还，不如不许。”这一节一直指引我的人生，使我成为作家、教师、领导者。它告诉我，我有责任自我体现出我所教授的课程，承诺我所能给予的东西。告诉我，我应该在家、在工作中、在社会上成为我

传授理念的榜样。我的行为胜于我的雄辩。

所以，我所做之事必须远胜于写这么一本书，你也应该做更多，不局限于只读完这本书。我们必须一起践行我们的承诺。生活中遇见的人——无论是不是朋友、家人、同事、路人，他们从我们的言语得到安慰，亦能从我们的行为中看到力量，从而被我们说服。我们必须一起承诺" NO 垃圾车！"生活。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

什么时候，什么地方，你觉得最易遇见垃圾车？家里？办公室？街上？

停下片刻，想象其中一次典型垃圾车相遇事件。现在，设想自己在" NO 垃圾车！"区域，正遭遇此类事件，你会如何处理，如何表现得更积极乐观？

写下两种方式。



第二十四章

倾诉有益，发泄有害

不要自以为是地认为，友谊能赋予你权利，可以对朋友说出令人讨厌的话语。越是与某人亲近，越需要乖巧和礼貌。

——20 世纪美国最著名大法官奥利弗·温德尔·霍姆斯

当你第一次创造“ NO 垃圾车！”生活时，或许，你会遇到棘手的境况：自己是在倾诉思想还是在倾倒垃圾。这其中有什么区别呢？

这个很简单。倾诉在帮助人们理解你的问题。而发泄在向别人转嫁你的负面情绪。

倾诉富有成效，有时候甚至是必须倾诉，它能帮助你应对自己的挫败。倾诉的核心意义在于，它关乎人们对你的认识，使你明白自己所面对的挑战，去努力赢得他人的谅解，这是一种自然的本能，需要他人感同身受。

诚实地打开心扉，表达自己的能力，是所有友谊、感情的根本。这类交流沟通须建立在信任之上，你要相信别人能倾听你讲述现在的处境，同时，你所倾诉的对象要理解你正在与他分享你的关切，而非发泄焦虑不满，这非常重要。你并不希望朋友和爱人浪费时间去试探了解他们是不是你心存不满的对象。

许可

倾诉之前,先得到许可。需要的时候,你可以对着朋友、家人直抒己见,无须担心被品头论足。家人和朋友会为你提供安全的港湾。

然而,没得到许可,胡乱表达你对某人的的抱怨、担忧、沮丧、失望,会演变成一场发泄。如果,你承诺遵守"NO 垃圾车!"保证,又感到确有需要对某人倾诉,可此人或许不愿倾听,那么,只剩下一条路:请求。

当你说,"我可以倾诉一下吗",你的询问表达了对人的尊重,并且理解着他人也会有烦恼。若不假思索,直接宣泄自己的感受,代表着一种暗示,你的事情比别人的事情更重要,而你的行为正好像说明,你可以任意妄为打扰别人的生活,无论别人的处境如何。

那么,若你陡然意识到自己在向对方发泄,怎么办呢?方法很简单:立即停止。问问自己,我真的需要谈这个吗?答案是"Yes",则寻求允许。对方觉得完全 OK,就大胆说出来。但是,没有获取许可,你则需要表达出自己对他人的尊重,去找下一个更好的倾述时机。

时间

倾诉同样受时间限制。一旦得到倾诉的机会,就意味着你的倾诉会有结束——不要没完没了。一旦你说出来了,倾诉便至此结束,你开始倾听对方的反馈,回到自己原先的状态——此时,你应有更好的态度。另外,你必须表达出对倾诉对象的感激之情——感谢他们,你这样做,他们也会觉得舒心。

而另一方面,发泄看似永无止境。在没有得到对方的许可,便开始滔滔不绝,别人则不会去倾听,似乎你也没有解决问题。浪费了他人时间不说,还让他人背负你的垃圾。

发泄的人同时也意识不到别人的感受,太过专注于自己的问题

和困难，又表示不出任何感谢的心意。如果想当然地认为你们之间的关系很好，便很容易使对方感觉不爽。

糟糕开始

心理学家和人际关系研究专家约翰·戈特曼在他的著作《人的七张面孔》中指出发泄的另一种存在形式，他称之为对话中的"苛刻的方式开始"，这发生在你想要与某人建立谈话，却以"消极、责怪或者批判的方式"开始，然后"你走向心中并不希望的一个极端：你把想要谈话的对象赶走了"。

戈特曼对婚姻中夫妻关系的研究中发现："96%的谈话，从最初3分钟即可判断出15分钟后的结果。假如前3分钟包含大量的负面、指责、批判信息，结果一定好不到哪里去。"

如果你相信别人不能理解你的艰难，事情会变得更糟，除非你能让他们感同身受。你不仅仅要人们倾听，还要他们感受你所感受的痛苦。实际上，为了让你相信他们充分明白你的不快乐，他们不得不吸收你的消极情绪。如果你倾诉烦恼，得到他人的关怀或建议，但你仍不释怀，非说得其他人跟你一样心情不快才释怀，那样的话，你就把坏情绪倾倒在了别人身上。

读心

另一种发泄方式，出现在你渴望别人读懂你的心时。例如，你告诉他人一些坏消息，他们却没有按照你预想的方式回应，你或许会受打击，生气，甚至认为他们不在乎。显然，这是个极端过度的反应。可能别人没能表达出对你倾诉的关心或注意，或你更喜欢其他的反馈方式，但这不意味着你失去了所有。

有时候，别人只是一门心思钻在自己的事情上，他们还没有来

得及转移注意力，你就迫不及待地试图让别人分享你的倾诉。有时候，只需轻声一句："可以跟你说件开心的事吗？"同样地，如果你在意某事，希望对方百分之百专注，可以说："我可以说件担心的事吗？你有空吗？"这样在倾诉之前，你的问题可以集中他的注意力。

若让人们意识到，你接下来讲的事情很重要，希望他们可以了解和重视，无疑会增加谈话中互相理解的可能性。若不一味去强求他人读懂你的心，那么就会减少自己沮丧、失望的可能，并且避免成为垃圾车。

倾诉的警告

毫无疑问，倾诉是积极有益的：表达烦恼，帮助你意识到自己的生活并不都正确，有的问题亟待解决。倾诉同样为你打开一扇门，倾听不同的观点，学习崭新的事物。如果你发现自己总在与人倾诉，你便是站在分水岭上，一边会总感觉沮丧懊恼、亟待倾诉，另一边则是需要采取行动改变现状了。

离开分水岭

有两件重要的事，可以抑制过度倾诉。首先，判断自己是否掌控着目前的处境，如果答案否定，请尝试遵循"垃圾车法则"，忽略一切烦心之事。如你假以时日地练习，便能轻易做到。每一次，不理会烦心事，你便能更少投入情感能量，并能强壮你的"自律肌肉"——这是心理学家罗伊·鲍迈斯特的说法。

这个理念出自能量守恒，任何时刻，你只能控制一定量的自我能量，所以，你疲于对付无关紧要的小事——让垃圾车碾过，向别人倾倒垃圾——应对更重要事情的精力就会明显减少。另一方面，越多遵守"垃圾车法则"，力量和耐力越是增加。

鲍迈斯特和同事凯瑟琳·沃斯、狄安娜·蒂斯所著论文《自控的能量模型》中写道：“每天练习自我控制，比如……改变言语行为……逐渐改善自控的能力……”不断增强自控能力，裨益很多，而且意义重大。另一篇论文《自我消耗与自控失效：个人执行功能的能量模型》，鲍迈斯特写道：

> 高度自控的人在广泛的领域会取得更大成就。工作成绩更好，更少饮食障碍，更少酗酒，更少精神机能障碍，更少心理问题……拥有更完善更稳定的人际关系，更少的情感纠葛，并能合理控制愤怒。

遵循“垃圾车法则”能让你全身心投入重要之事，忽略无法掌控之事。无论现在抑或将来，越多遵守该法则，生活中便会有越多的积极影响。

第二件事是：如果你评估当前环境，觉得自己可以控制，但会面临大量选择。比如，你对政治领域的某个问题不满。首先保证自己完全理解了某项政策，了解政策决定后面的原因，如对此感到愤慨或迷惑，则应该停止抱怨，拿出实际行动，表达自己的关注。大多数人却总是省略第一步，并没有真正弄清楚这些政策决定的原因。请尝试不要让第一时间产生的情感反应占据上风，这样容易进而演变成批判。如果你仍然持有异议，不妨有礼貌地打电话或写信给民意代表，提出自己的立场。

幸福的秘方之一就是，相信你的生活富有意义，相信天生我材必有用。理解自己采取行动所支持关注的问题，而不是持续不断地倾诉，这样可以使你更快乐，并附有建树。

抱怨的五大反应

如果你不够谨慎小心，倾诉可能变成恶意攻击和八卦中伤。

批评那些抱怨的人而自己可能也是在抱怨，意识到这一点也很重要。对于那些所谓的“积极心态”的人也许更容易去抱怨“消极”的人。(这又有何积极可言呢？)请务必遵循我发明的抱怨五大应对措施：

1. 如果人们的抱怨有意义，那么帮助他们解决问题。
2. 如果他们的抱怨毫无意义且无关紧要，不妨调整话题，引入其他有建设性的话题。
3. 如果他们坚持抱怨，询问他们是否需要一定时间来倾诉。这个问题会让他们节奏慢下来，抱怨背后的一部分情绪会被思考这个问题所消耗，这便帮助他们分散了一部分消极能量。当他们给出肯定答案，开始倾诉时，做一个好的倾听者。
4. 如果人们总不时倾诉同一个问题，尝试引导他们找到问题的根源。
5. 如果这个人成为你生活中的负面影响的罪魁祸首。你考虑周全后，委婉地让他们知道，他们的抱怨正在伤害彼此的关系。如果，他们不愿改变方式，那尽可能远离他们，微笑、挥手、祝福。你们都需要前行，

原则是，如果适用得当，倾诉能够帮助我们，但是，我们不需要一直倾诉。发泄从来没有意义，应绝对避免。我们必须努力分享生活中的重点，不要向别人倾倒垃圾。

我们要有价值地生活在“ NO 垃圾车！”区域。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

这一周，一旦意识自己开始倾倒垃圾，马上停止。问自己："我一定要与人分享这些吗？"答案肯定，你还需要寻求别人的许可后才能倾诉；别想当然以为自己可以直抒胸中的烦闷。然后，写下在自己停止发泄后，与倾听者的人际关系是否得到改善。



第二十五章

“ NO垃圾车！”家庭

两个人总比一个人好，因为二人劳碌同得美好的果效。若是跌倒，这人可以扶起他的同伴；若是孤身跌倒，没有人扶起他来，这人就有祸了。

——《旧约·传道书》第四章 9–10 节

一旦做出“ NO垃圾车！”生活的承诺，你必须尽自己可能给予他人帮助。你的爱人、父母、孩子应该感到他们可以对你倾诉一切，因为你一直站在他们身边。如果不能和家人分享你的喜怒哀乐，那么还有谁可以与你分享呢？但你必须在不成为垃圾车的前提下，跟他们诉说生活的点滴。

心理学家约翰·戈特曼在其著作《婚姻之成败》中这样描述他的开创性的实验发现：“我们小心翼翼记录夫妻吵架和积极互动的时间，后者包括触摸、微笑、赞美、大笑等等。总的看来，我们发现，稳定婚姻中存在积极与消极互动的特定比例。”观察几百对夫妻后，他得到这一数据为 5:1。“只要夫妻间正面积极感受行为是负面消极感受行为的 5 倍时，我们发现婚姻比较稳定”。事实上，在随后的三项夫妻研究中，戈特曼同样预测了哪一种婚姻最终走向成功或失败。他的准确率高达 91%。而 5:1 的数据比无疑是预测的基准。

你一旦宣布家庭是“ NO垃圾车！”区域，也就清楚设定了爱与

沟通的标准，那么，再接受相互间的垃圾，对任何人都没有好处，只会伤害彼此。

方式

经常有人问我，如何建立“ NO 垃圾车！”家庭，首先，告诉你爱的人，不要做垃圾车，生活会更美好，但，这不是唯一途径。

你爱的人不得不亲身感知各自的变化，仅仅靠你的劝说，他们不会改变——他们需要自己去体会去摸索。最简单的方式，让每位家庭成员拿一支笔，再来阅读此书，任他们恣意探索“ NO 垃圾车！”哲学。一旦他们认识到不必要的垃圾车打扰了他们的幸福、破坏了人际关系，他们便更容易接受更多。没人愿意被不必要的负担折磨。你在乎的人意识到垃圾车潜在的破坏能量，他们会主动学习“ NO 垃圾车！”承诺。

家人亲身感受到“ NO 垃圾车！”的个中道理——尤其认真考虑过书中每个问题，充满爱意、快乐的“ NO 垃圾车！”家庭就不再是梦想。

无障碍沟通对家庭有益，如果你说“告诉我发生什么事了，但别像一辆垃圾车”、“我不想倾诉的时候像一辆垃圾车”、“记住垃圾车法则”，家人便能明白你在说什么。

若无其事轻松说起“垃圾车”，也能使人们停下来，思考自己的行为。“我怎么会变成垃圾车？”这个问题可以打断潜在的消极螺旋式发展，重新开始一段乐观的对话。然后，你可以按“重启”键，甩开垃圾包袱，转而谈论对双方更为重要的事情。

随着你坚定不移地守护“ NO 垃圾车！”家庭，你可以邀请更多人与你一起分享经验，坚固这一承诺。下一步，走向你的朋友，让他们相信你的分享一定是为他们好，你在帮助他们逃脱垃圾车魔掌，

这无疑是赠予给他们的一份珍贵礼物。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

思考一下家人对你的影响，你对家庭的影响，假如，你和家人生活在“NO垃圾车！”区域，又会如何？

写出两三件事情，帮助你的家庭形成“NO垃圾车！”地盘。



第二十六章

面对生活中最艰难的考验

人人心中所拥有的——那至尚的力量、充盈的智慧、无边的幸福,从不会消失,也不会被破坏。

——美国宗教学权威休斯顿·史密斯

你不像垃圾车,会更快乐,世界也会更文明。你专注于美好、正义、公平,世界亦变得更可爱一些。如我们之前讨论的,“ NO 垃圾车!”保证会给予你力量并让你经受住生活的种种考验。

然而,面对突然出现的一个想象不到的艰难的考验,会发生什么?

面对最严峻的问题时,“ NO 垃圾车!”生活会不会让你失望?疾病、创伤、死亡伸出魔掌掐住你的咽喉,你还会坚持“ NO 垃圾车!”承诺吗?有没有一些事件——以及其后余波——让你的“NO 垃圾车!”保证不再重要?生活的低谷时期,“ NO 垃圾车!”仍是你坚守的生活态度吗?

以上的问题尖锐且重要。假如在逆境中,你无处可逃:挫折厄运降临你身,你还能不能微笑、挥手、放开一切。

疾病与死亡

每天,数百万人面对疾病、创伤、死亡,这样的事实提醒我们,家

庭面对的疾病所带来的损失，会远远超出我们的想象。人们承受着失去家人的心痛，而大多数人根本无法从中恢复过来。伊丽莎白·库伯勒-罗斯和大卫·凯斯勒在他们的著作《悲痛与哀伤》一书中写道："失去重要的人，我常常需要花费一生的时间抑制情绪。悲伤、愤怒、心痛如影相随。"

我们可能失去至亲的人，对此，我深感遗憾。我常说，只要能和爱的人在一起，生命中就没有悲伤之时。深爱的人，离世而去，我们会怎么样呢？深爱的人身患顽疾，随时可能被死神带走，我们又会怎么样呢？

勇敢的心

"NO垃圾车！"生活的承诺，究其核心，在于你是否真正掌握。疾病和死亡接踵相至，没有退路，已发生的我们无法改变，只能接受。然而，你却可以影响将来。

我认识许多勇敢的人，这么些年来，承受着生命的伤悲。每一次失去或确诊之后他们完全有理由自暴自弃。但他们从开始就积极乐观地去面对失去至亲或诊断出致命疾病，经受了所有你能想象的情绪，更重要的是，他们始终乐观地拥有着生命中剩下的美好。用他们的方式，于心痛中勇敢生活，努力寻回内心的平和与快乐。他们树立着一个个榜样，讲述着"NO垃圾车！"生活的力量。

现在，来倾听其中一个故事。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

想象有一天，你也会面对这样的损失，某人患病，或辞世，也可能是你。或许，你已经经历过生命中的悲伤，或正在面对。

相信"NO垃圾车！"生活能够帮助你应对这样的损失。



第二十七章

金的故事

当你陷入困境时，一切都在与你作对，但即使快要无法坚持时，也绝不放弃，因为那只是暂时的，潮落必会有潮起。

——美国女作家、《汤姆叔叔的小屋》作者比彻·斯托夫人

一直到37岁时，金·格林鲍姆都很快乐。她有个幸福的家庭，丈夫斯蒂文，两个可爱的孩子：劳伦，快三岁了，乔丹，还有几个月满周岁。金在一家教育软件公司担任全美销售培训总监，而且能够在家工作，这样她可以陪伴孩子们。

2005年1月4日，金像往常一样体检，包括乳房X光检查，之后，她在大厅等待体检报告。

那种眼神

金被叫到检查室，看见医生望着自己时的“坏消息面孔”——“那样的眼神看得你脊背发凉，汗毛竖起”。金这样描述。医生在金的右乳房发现异物，希望可以再做一个超声波检查。金开始恐慌，打电话告诉斯蒂文自己的状况。当医生走进来查看超声波样片时，金意识到这不是好事儿。医生说，金的右乳房超过90%的部分微钙化，马上安排下一周做探针穿刺活检。

探针穿刺活检非常痛苦，但这远远不够，金还要做手术活检，方

便医生发现癌前细胞。在女性中,这并不少见,金的医生却很担心安排这个乳房肿瘤切除手术。

金回到家,看见乔丹,5个星期后就满一岁了,劳伦刚刚才满三岁,心想:"我愿意做一切,只要能陪伴我的孩子们。"于是,金前往迈阿密看一位乳癌专家。

做一切必要之事

"荒谬至极,"专家说,"你得乳癌的几率为零。"尽管如此,只要能够完全避免癌前期细胞变成癌细胞,金仍愿意做乳房肿瘤切除手术。虽然这位专家消除了金的疑虑,可她对此不满足。

金找到另一位德高望重的医生寻求建议,这一次,双方约定,乳房肿瘤切除手术过程中,如发现任何医生担心的不良组织,金都允许医生做一切必要的手术,包括乳房切除。她告诉他的医生:"把我当做你的妻子,像对她一样对我。"

2005年4月27日,手术前金最后一次见到医生,拿出钱包,抽出一张和孩子们的合照,递给医生:"因为他们,希望您可以认真对待这次手术。"

手术后,金醒过来,吓得不轻。虽然她明白自己同意医生可以根据具体情况,摘除乳房,但真正没了乳房,金仍惊愕不已。想到自己的孩子,金又觉得感恩……"只要能与他们在一起,什么都值得。"

继续生活

金好好享受了一个最美好的夏天,一年后,"我感到前所未有的快乐。"金说,她从来没有像现在这样珍惜自己的家人,而且,有条不紊掌控着自己的生活。因为,一年前,她大胆采取措施以维护健康,如今,没有比现在更幸福了。

体检

2006年9月13日，金照例去做年度乳房X光检查，心情很放松，因为，正如她告诉自己的那样："小菜一碟，一年前，我已经全部搞定了。"但是，仍有一件事困扰着她。

做检查之前，金感到手臂下面有异物，感觉应该不可能是肿瘤，但那又会是什么呢？她已经摘除了乳房，尽管如此，她还是很确信一切再正常不过了。检查过程中，金提到自己的担忧，医生们也觉得应该没有问题，但作为预防，他们建议做次超声波检查。

金躺在一年前也躺过的桌上，超声波技师确保金感觉舒适后才开始进行检查，技师看着屏幕，犹豫不定，然后望了望金。

金了解这样的表情，这种隐藏着坏消息的表情代表着疾病，有肿块。2天后，手术之前，金拿了一套新的家庭照片给护士、麻醉师、外科医生看。

又一次那种眼神

几小时之后，金在术后恢复室醒来，带着麻醉后的眩晕无力感，她轻松愉快地说："医生啊，我老公要不要讨个新老婆啊？"没有人微笑，"我又看见那个眼神了，"金告诉我，"太相似了。"然后，医生说："我们需要做更多检查，这看上去像癌症。"

一周后，金仍感到术后的酸痛，但已经和乔丹在地板上玩起学前音乐课游戏，那时，她接到了医生的电话，她请医生稍等片刻，然后递给乔丹一块全麦饼干，把他放在楼梯上，自己拿起纸笔，坐在乔丹旁边。

坏消息

金罹患浸润性乳癌。尽管之前进行了乳房切除手术，手臂下的

腋窝乳房组织中仍发现了癌细胞。金需要一次手术,外加连续七周的每日放射治疗。"听到这个消息,我呆住了,"金说,"静静注视着身边咬着饼干的乔丹,心想,'谁来照顾我的孩子啊?'这似乎有些极端,但跳入脑子的第一个念头就是这个。'谁来爱我的孩子?'这是最残忍的事情——不能陪伴自己的孩子成长。"

金必须进行另一项手术,切除淋巴结。谢天谢地,手术很成功。自此以后,金的生活充满了各式各样的检查,她却说:"或许,还可能比现在更糟。天天嚷着,'为什么是我?为什么是我?'很容易,但对我而言,'为什么是我'的正确解读是:'为什么我如此幸运,这么早发现癌症?'"

经历消极情绪

金最担心自己能否守在孩子身边。只要跟孩子们一起,她永远保持乐观愉快,孩子们还小,不懂妈妈正在经受的折磨,金最不愿孩子们感受太多的忧虑,这一切并不意味金没有悲观过,她一直设法应付自身的消极。好多次,金发现自己一边洗澡,一边"失声痛哭"。她说:"这样的时候,令人恐惧,抑制不住地悲伤,之前拥有健康快乐的生活,如今,你不再健康,瞬间,你的未来悬于一线。所以,置身在热气腾腾的淋浴中真想大哭一场——好好宣泄——然后,走出浴室,一股冷冽空气袭来,我会告诉自己:'我很好,我可以战胜癌症。'"

笑声

金和斯蒂文一直努力保持着幽默感,他们选择大笑,不使自己沉浸在担心困扰中,幽默确实帮了大忙,让他们正确处理每一件事。

一天晚上,我对斯蒂文说:"我想吃比萨,叫个外卖吧。"

斯蒂文说:“金,我们的冰箱已堆满了食物。干嘛还要再去点个比萨呢?”

我说:“斯蒂文,我得了癌症,我就想吃个比萨。”

斯蒂文吓了一跳,看着我:“金,你刚刚搬出‘癌症牌’……如果你真想要,我给你买去——现在就去!”

轮到我说:“Oh,不。我也不敢相信自己说出这样的话。可惜,这张牌浪费在一个比萨上,本来可以要求重新装修下厨房,或者给我买条钻石项链,而我竟然要了只比萨!”

我们大笑不已。

金和斯蒂文在积极和消极间转换的能力,恰如其分地说明了,心理学家乔治·博南诺在其著作《悲伤的对立面》中描述的从悲伤切换到更乐观状态的“开关”:

大多数人得知自己可以掌控这个“开关”十分惊讶。我们从内心讨厌苦中作乐,但是,我们确实能从痛苦中寻找到快乐,这有理可循,即使暂时的快乐也会感觉更好……这些积极的态度不仅仅帮我们跳出伤悲;同时,自己又重新和周围的世界连接成为其中的一分子。笑声尤其能传染他人……笑声让别人感觉更好,拉着他们走向快乐。这样,痛苦时分就会有人愿意呆在你身边。

积极关系

金明白自己的状况,确实也感到沮丧不已,但她却从不让这样的情绪影响自己与他人建立积极关系。她希望每个人为她加油鼓气,尽可能帮助她渡过难关,因为金认为,既然自己那么努力地恢复健康,

照顾家庭，没必要树立不必要的对立关系，积极乐观的态度促使她得到最好的治疗。自己必须成为自身健康最坚定的支持者，不背负别人的垃圾，也不倾倒垃圾，就是对自己最佳的善待，金这样描述：

任何人被诊断出癌症，都会吓得半死。一个诊断结果有时需要等上几个星期，对未知的恐惧比处理已知的结果更让人煎熬。坚持“NO垃圾车！”生活好比有益的指导，帮助我们度过艰难时期。首先，它提醒我们，生活中的垃圾有时远远超出控制，意识到这一点很重要，因为癌症患者常把责任揽在自己身上（是不是吃错了什么食物？是不是锻炼得不够多），这对了解如何导致癌症的成因，没有任何益处。

其次，它帮助我们集中精力在重要的事务上。癌症是垃圾，没错；而且是无预警直接倾倒的垃圾，严重影响我们的生活。但我们能意识到垃圾有时候会超出掌控，我们便更应该寻找生命中美好的东西，不再专注于垃圾，要给自己权利快乐幸福，即使面对如癌症一样可怕的处境。

坚持“NO垃圾车！”生活能让你保持头脑清醒。尤其面对生命中最艰难的考验时，你负担不起在无足轻重的消极琐事上浪费精力，必须随时准备做重要的事情。金的故事中，她追寻积极乐观，感激生活的美好，并随时保持着对健康状况的警觉。事实上，若金没有发现手臂下豌豆大小的肿块，或许，她的癌症不会被及时发现。

粉红力量

2007年1月11日，金完成全部放射治疗。1月25日，她参加了治愈乳腺癌竞跑募捐。

我记得,这是我该用心的地方。当时的自己,仍然心存感激,是时候停止关注自身,是时候为别的女性着想,因为还有许多女性的状况比我更糟糕,还有许多女性根本抗争不过死神,我下定决心,为所有需要帮助的女性朋友尽一份力。于是,我投身于治愈乳腺癌事业,发动了一场书信长跑,谈论自己的经验,为癌症研究筹集资金,并开始赶赴一些午宴,寻求一些有仁慈善心的女士的帮助。首先,我必须提醒朋友、同事、其他年轻的妈妈,以防患上乳腺癌。

一年内,3位年轻的母亲告诉我,她们患上了乳腺癌,希望从我这里得到一些建议。我们必须站出来做一些事情,帮助这些妈妈们。于是,我和乔伊·戈德曼合作,在6个月时间里为400名女性组织了一场教育性质的宣传活动,叫做"粉红力量"。至今仍让自己感慨万分,女性朋友跑来告诉我:"你知道吗?因为你,我做了检查,医生及时发现了癌症。谢谢。"

家人和朋友的支持

金还告诉我们,尽可能多地得到家人朋友的支持也非常重要。你要吸引人们站在你这一边,而不是排斥他们的陪伴。即使处境非常糟糕,如果你能让人们感到他们对你健康幸福的重要性,他们会愿意一直陪伴你。另一方面,如果你不断让他们失望,他们会开始疏远你,朋友越来越少,家人最终也会厌倦你的坏脾气。以下是金的建议:

你可以找许多许多朋友抱怨发泄,一段时间后,他们会厌倦你不停歇的情绪垃圾,其实,他们也希望能从你这

儿听到好事情。

他们是你的朋友，也想知道你还把不把他们当做好朋友。我们都有各自在乎的事情。得了癌症，又不会被世界孤立，而且还能根据自己全新的眼光看世界，"天啊，我在跟癌症较量"。事实上，每个人处理问题的心情在生活中至关重要。谁是最后的赢家？哪个更糟糕？其实这没有可比性。

榜样

金的生活提醒我们，坚持"NO垃圾车！"生活多么有益。

由于个人的健康状况，我再一次因为一个肿块"接受检查"，"癌症垃圾"阴魂不散。"垃圾车法则"如一剂强心剂，不允许恐惧占据我的生活——尽管偶尔担心明天。我知道，我身边有一些了不起的人，医生们非常出色。我不理会(大部分)恐惧，充满感恩地生活，满足现在拥有的一切——丈夫、孩子们、家人、朋友——我是一个幸福乐观感激的幸存者。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

回想一下，金跟癌症抗争的过程，对美好的感恩，对幸福的满足，也丝毫没有降低守卫健康的警觉。尽管危机重现，她的幸福却从未停歇。

你的生活呢？你有没有一直挥散不去的担忧？这一周，留心自己的担忧如何影响情绪和行为。然后，记录担忧如何让你变成一辆垃圾车。

尽可能意识到自己的忧虑，却不会因此演变成一辆垃圾车。你可以在面对生活问题的同时，一直幸福下去。



第二十八章

失去与真实

如同一只鸟儿，飞行中暂栖枝头，尽管脚下纤枝摇摆欲折，仍快乐歌唱，因为它知道自己有一双翅膀。

——法国大文豪维克多·雨果

如果我们中那些身患重病的人任意发泄，生活会变成什么样子？或许，我们可以接受某个特殊人物的行为像一辆垃圾车，可是，又会不会愿意赋予周围的人相同的权利呢？我们会同意家人、朋友、同事，甚至陌生人倾倒垃圾到我们头上吗？

如果我们肆意攻击这个世界，反过来，这个世界便会以其人之道进行还击。

短见

若你仅仅执著于眼前的生活，专注于自己的痛苦，会拉远你和他人的距离。试想一下：“如果我变得不耐烦、脾气差、武断，或者极度悲观，会怎么样呢？这太糟糕了，这些都是生活中的垃圾车造成的，它满载的垃圾让你难以消化。”若你通过狭隘的目光看世界，你就根本看不见垃圾车在伤害你，也在伤害他人。

正因为痛苦来势汹汹，无法阻挡，我们往往会给自己的坏行为(虽然完全可以理解)轻易找到借口。可是，你愿意生活在这样一个

环境中吗？每个人拿着自己的痛苦当做借口，横行霸道。

尽管你希望别人可以谅解，至少能够忽略你不时的发泄，但你其实不能决定别人的反应，不能决定别人应该如何回应你的愤怒和冷漠。无论你多爱身边的人，他们选择的回应与你无关，你不能控制他们，或许，他们遵循“垃圾车法则”，忽视你一些糟糕行径，或许，他们不呢。有一件事很确定：每个人都有自己的底线，意味着他们能接受多少垃圾。不管你承受多大的损失，不管你的痛苦多么深，人们最终会受不了你的坏脾气。没有谁拥有无礼对待他人的权利。

远见

生活的关键在于，对生活抱有远见。看看身边的人，你怎么关心照顾欣赏他们？如果任何一个你深爱的人去世，或者身染重病，你都将不知所措，混沌不安，所以，当你拥有他们的时候，何苦让他们为你受累呢？你爱的人患病或离世，你能做到的最伟大的致敬，就是好好生活。遵循“垃圾车法则”，可以让你好好生活。

若你大方原谅别人细微的错误，你会变得更善良、更耐心、更善解人意。批评别人，正如别人批评你一样，令人难受。丧亲之痛能让你对其他跟你一样痛苦的人们保持一颗怜悯之心，这才是你应该有的态度。

真实

一些人声称，在人们最痛苦时，还执行“ NO 垃圾车！”承诺的人，肯定不现实或来表达出自己的真实情感。他们认为：如果你很生气，那你就应该生气；如果你很悲伤，你就应该悲伤；如果你很沮丧，那你就应该沮丧。

上述认为人们应屈从即时情感，完全是短见之谈。此处，真实性

就需要放宽定义。真实性没有要求我们在每一次情感上涌时都要克制，但巨大的失去之后，你想要对每个人愤怒，或者，对某些遭受折磨挑战的人表示同情支持，哪个更真实？人类不是单一情感动物，而是许许多多情感的组合体，有时候，感受到的第二第三情绪，能更恰当展现我们善良的一面。

"莽撞行事，不多加思考，往往会使我们置身于盲目的危险之中。"加州大学洛杉矶分校感知意识研究院联合院长《感知大脑》作者丹尼尔·西格尔说，"如同膝跳反应一样，莽撞的后果会引发他人盲目的回应。不断强化盲目行为，会让周遭世界充满轻率、残忍、毁灭。"

坚持"NO垃圾车！"生活可以帮你选择回应自己的情绪，帮你积极友善对待身边的人。

关键是，你必须明确什么才是重要的。当你明确自己的角色，并且感激自己能拥有的一切时，你才会明白自己的期望。

剩下的人生，或许失去爱的人让你悲伤至极，担心某个患病的亲人让你憔悴不已。尊重这样的时刻，明白这不可避免，不要否认这样的自己，那只是一部分的自己，并不能说明全部。

有时，痛苦太沉重，似乎根本不能承受，心理学家乔治·博南诺的研究提醒我们，再强烈的痛苦也会随时间稀释，生活的幸福能减缓痛苦，负担也会逐渐减轻。

然而，如果你的痛苦一直存在，你必须寻求帮助、支持。心理咨询，精神指导，做一切来努力帮助自己重生。即使最黑暗的时光，你依然能找到帮助，只是你需要开口，并愿意接受你值得拥有美丽人生，它就在你手掌之中。

互惠和“垃圾车法则”

不可否认，坚持“ NO 垃圾车！”生活最难点，在于与恩惠同行。即使面对生命的黑暗，你都不能忘记所爱的人的幸福，因为他们或许也在忍受煎熬，你必须随时准备安慰他们。如果接受他们的恩惠，却回报以暴躁、坏脾气、自私，你就变成了一辆垃圾车。别在意、强求别人的关心，相反，记住你们之间的关系是互惠，必须用心回报给予你许多的人。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

留心你如何回应烦扰你的人和事。你有没有目光狭隘，像辆垃圾车，给自己的坏行为找借口？或者，目光长远，尝试在回应之前考虑别人的感受？

这一周，如果有事情惹到你，避免第一时间顺着自己的即时情绪走。采取远见的姿态——考虑牵涉的每一个人。写下你的故事，怎么更周到细心积极地回应他人，这样你可以让自己更幸福。



第二十九章

你真的不能改变?

一个人，无论多聪明，都不该为要更多地学习而羞愧。他必须头脑开明，广纳四方。

——古希腊悲剧家索福克勒斯

作为一个作者、演讲者、研讨会领导者，我遇见过许许多多形形色色的人，他们来自不同的文化、宗教、国籍，口口声声说自己难以改变。因为他们觉得，“NO 垃圾车！”生活实在太难，简直超出他们的能力范围。碰巧你身边也有这样的人，但你完全可以放心，科学证明人可以改变，也可以更快乐幸福。

心理学家桑雅·吕波密斯基与肯·谢尔登、大卫·施卡德共同研制开发的“可持续性幸福模型”，证明你不是基因组合物的傀儡，完全能够掌控自己的幸福。

吕波密斯基和他的同事发现，“人的幸福指数只有50%可以归结为基因决定因素”。同时指出，“幸福指数只有10%的差异是因为环境或处境的不同——涵盖贫穷富贵、健康生病、美丽平庸、结婚离异等等因素。”

这就是说，假如，我们拥有相同的基因，身处相同的环境，由于各种选择不同，仍然出现40%的幸福指数差异。如果你跟我一样相信，通过经常改变自身处境，我们可以增加10个掌控幸福的百分

点，达到50%。这样的结论令人振奋。

《垃圾车法则》一书的目的也在于帮助你最大限度获取50%的幸福自主权。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

你希望更美好的事物降临，必须在上面下工夫。一切改变需要努力，改变是可行的，科学已经证明了这一点。

既然了解我们可以改变，可以学着坚持“ NO垃圾车！”生活——它可以帮助你进步，也可以让你帮助他人。



第八个承诺

宣布“NO垃圾车！”工作

接下来，我们开始讨论如何扩大“NO垃圾车！”区域，从你的日常生活扩展至职业生涯。能做到“NO垃圾车！”工作，效果将是非凡的。因为工作的关系，你能影响几百，甚至几千人。事实上，在全世界已经有人开始这么做了。不必成为总统或者公司的首席执行官，你一样可以有所作为。



第三十章

“ NO垃圾车！”工作

待人接物的一举一动，都应对在场的人表示一些尊重。

——美国首任总统乔治·华盛顿

回想一下,每天和你打交道的人有多少。其中多少人是你的工作伙伴?多少人走过你的办公室或工作间?多少人去过你的商店?你拜访了多少人?你参加了多少次会议?你服务了多少位客户?你收发了多少邮件?你接听或打出多少通电话?由此可见,如果你决定了“ NO 垃圾车！”工作的态度,那会对人们有多直接多积极的影响。

情绪感染

生活中存在行为涟漪效应,A 与 B 交流,A 的表现影响 B,B 又会继续影响 C,以此类推。我相信这样的互动效应,你如果和我一样相信,就会理解如何在社会与人相处对他人具有重大责任。科学家把这种连锁反应称之为“情绪感染”。

心理学家伊莱恩·哈特菲尔德、约翰·卡西普奥、理查德·拉普森合著的《情绪感染》一书提供了令人信服的证据:“①人们不经意地模仿他人;②情绪的反馈影响心情;③人们惯于‘捕捉’别人的情绪。”他们明确地提出,人们的情绪影响着我们,同时,我们的情绪也

影响着别人。这无疑提醒我们，不要散播不必要的消极情绪，强调了选择“ NO 垃圾车！”工作的重要性。

三度影响力

尼古拉斯·克里斯塔基斯是社会传播研究者、社会学家、医学博士，他和社会学家詹姆斯·福勒一同发现我们的行为在三个程度影响他人，并把这一现象称之为的“三度影响力原则”。“我们说的话做的事会在我们的圈子里蔓延扩散”，平均说来，影响会超过 1 000 人。考虑到自己每天打交道的人数，你完全有能力改变上千人一天的境遇。克里斯塔斯基和福勒合著的《连接》一书中写道：

> 即使限于三度，我们对他人的影响仍是无可限量的……举例来说，假使你有 20 个社会联系，包括 5 个朋友，5 个同事，10 个家人，这 20 个人有相同人数的朋友和家人……意味着，在二度内，你间接接触 400 个人。然而，你的影响不仅局限于此；进一步，这 20 个朋友的朋友，家人的家人，还会有 20 个朋友和家人，那么三度内，总共 20×20×20，即 8 000 人。

明白了人与人之间真实的连接，我们就必须使他们成为我们乐观力量的接受者，而不是承担我们消极能量的垃圾车。既然，不文明的垃圾车对工作效率造成不良影响，那么，必须坚持“ NO 垃圾车！”工作。

不文明工作

根据管理学教授克里斯汀·皮尔森和克里斯汀·波拉斯合著的

《不良行为成本》: 有 96%的员工遭受过工作中的粗暴行为;80%的人认为不文明工作令人困扰;60%的人因为不文明的工作场所备受压力;48%的人至少每周被粗暴对待一次;75%的人对公司处理工作的粗暴方式不满。更糟的是,94%的职工报复对他们不敬的人,还有88%的人报复他们的公司。

人们受粗鲁行为的影响,工作效率自然不高。皮尔森和波拉斯指出了不文明造成的经济损失:"单单不文明的可计算成本实在庞大,比如,工作压力造成的成本每年高达 3 000 亿美元,其中大部分的工作压力来自办公环境的不文明。"另外,94%遭受粗暴的行为的员工描述了自身与其他人的消极接触。皮尔森、波拉斯,以及同事琳恩·安德森的论文《评估及应付不文明工作环境》中总结道:"粗暴小事件不断被忽略,受害者忍气吞声,发动者意气风发,然而,公司组织会受到损失。"简而言之,不文明是工作中垃圾循环的强有力促进因素。

消极激发器

密歇根大学心理学家金·卡麦伦、积极组织学术研究中心联合创始人,在其著作《积极领导力》中讨论了关于组织中"消极激发器"的决定性影响:"消极激发器大量消耗人们的好心情和热忱,削弱人们的力量,让他人觉得筋疲力尽。消极激发器的特征是爱批判、不灵活、自私自利、不可信任。"

划定自己的圈子

问题来了,你如何远离垃圾车的过度影响?" NO 垃圾车!"工作中,你如何跟他人交流?如果没有人在工作中与你互动,如何传达自己的" NO 垃圾车!"态度?以下是一个人的故事。

塔玛拉·库伯在缅因州的一个组织工作，负责残疾申请和管理残疾档案。2006年，她开始创造属于自己的“NO垃圾车！”工作：

我曾和一个顾客闹得很不愉快。问题不在于她要求我做的事；而是她要求我做事的方式——不屑一顾，看不起人。我总是帮她的忙，可她的态度总让我感觉糟糕。你告诉我“垃圾车法则”之后，我决定无论这位顾客什么时候打给我电话，自己都要发自内心地微笑，心底先自嘲一番：“好吧，一辆垃圾车直冲着我来啦。”这会让我更专心于倾听她的要求，忽略她的态度。看，一念之间的转变，产生了如此不同。

那时起，我开始跟几位同事分享《垃圾车法则》，把这本书的电子版通过邮件发送给她们，并收到了回应。每个人都很兴奋能拥有这本书，也很感兴趣。我甚至用DVD和上司分享这本书，她对其中传递的理念印象深刻。

工作时，“垃圾车法则”每个月都会被提到几次，我们一起讨论遇到的困难，分担彼此的这些困难将是练习“垃圾车法则”的最佳时机。接到愤怒的顾客电话，我会停顿一下，远离话筒，说：“又是一次练习‘垃圾车法则’的机会。”这成为每天的快乐时光。我们部门的工作，经常需要和生病、恐惧、愤怒的人联系在一起，他们承受着意想不到的危险，有可能失去性命。其中一些客人把他们的怒气撒到我们身上，于是，练习法则的机会比比皆是。办公室里，我们也约定好，彼此相互支持，绝不倾倒垃圾给对方。

塔玛拉的故事说明，既然开始“NO垃圾车！”工作，你们彼此

间就要信任对方，可以深刻礼貌公开地交流沟通。在信任的氛围中，你能够向你的同事倾诉烦恼和困难。

倾诉烦恼再自然不过，如果你能克制不让沮丧演变成粗鲁行径，并且不发泄给同事、客户、上司，那么，这还能提高工作效率。关键在于，讨论你的担心忧愁的同时，避免成为垃圾车。

传递信息

在我担任雅虎学习发展部主任时，我会把自己喜欢的书籍放在书桌上，让其他人也能知道这些好书。如果，我打心眼喜欢某一本书，会把它借出来，或分发给问起这本书的人。这些书有个特点，包含着我想要交流的某个信息，或我领导着的某个计划。有时候，我发现，通过别人的著作更容易理解我的思想。如今，我在自己的事业中延续相同的做法。

开始" NO 垃圾车！"工作并不需要付出许多，因为"垃圾车法则"可以跟每个人联系起来，把它跟你认识的人们分享。不妨摆放一本《垃圾车法则》在你的办公桌上，看看会发生什么。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

想象一下公司里所有的重要人物。坚持" NO 垃圾车！"工作的氛围会如何帮助你改进与这些人的关系？你和他们交往的方式会发生怎样的变化？

写下你认为的榜样。



第三十一章

领导“ NO 垃圾车！”区域

成功的秘密，在于对目标的坚定不移。

——英国前首相本杰明·迪斯雷利

每个人都可以实行“ NO 垃圾车！”工作。这是你的选择，你的任务，无须许可，无论在公司任何种职位，你都能有所作为。

若你现在或者未来将担任主管，能做的会更多。设定预期，你会有更全面的战略规划、更有效的目标设定、更人性化的奖励机制、更实力的工作同盟、更恰当的培训、更及时的沟通，以及定期的考核出勤。同时，你可以规定，某些方面是强制性的，没有商量余地。宣布那些经常性的垃圾车行为绝对不被接受，因为大家清楚垃圾车对商业有百害而无一利，它会绷紧彼此的关系，分散人们注意力，远离最初的目标。

辩论

告诉公司里的每个人，人人可以在拒绝垃圾车的环境下探讨任何事情，这一点十分重要。你可以辩论，可以拥有强势的观点，甚至挑战另一个人的想法，但是，必须明确自己不是在进行人身攻击。人们相互达成一致：允许“富有建设性的辩论”，绝非争辩。

一场富有建设性的辩论，是以问题为中心。开诚布公地把每个

人的想法摆在台面上，积极地讨论问题，直到达成解决方法。相反，争辩常常降格成为人身攻击。争辩往往会转化成尽最大努力的针锋相对，以削弱对手。一旦争辩个人化，将激发人们最本能的防御心理，转而专注于保护自己，不再讨论问题。纳尔逊·曼德拉的自传《漫漫自由路》讲述了其人生早期的一个教训："我明白了，羞辱他人就如同让他人受到不公正的残酷命运一样。即使我还是一个孩子，我绝不用侮辱的方式战胜对手。"

交流偏好

如果你事先决定辩论如何进行，其规矩很简单。留出时间思考人们交流的方式，能帮助保持所有讨论集中在内容上，而不是人们的性格。记住，每个人表达自己的方式各不相同。一些人兴奋时会提高音量，并且认为没有思想的碰撞，不会产生好点子；一些人更习惯直接表达，尽管更多时候看上去会让人觉得冷漠不够周到；还有些人喜欢冷静沉着，温和地说出自己的见地，并且坚持这样的信念，太多的争论会使好点子石沉大海。

民主的生活——无论国家还是工作场所——要求我们给予每个人充分权利开放、积极地表达自我，这么做的时候，还需要保持对别人的尊重。

《漫漫自由路》的另一篇章，曼德拉阐释了如何表达不同意见，而不必表现得格格不入，难以相处。他这么形容老布什："他是一个即使与他产生不同意见，仍能与之握手的男人。"

秉承同样的精神，耶鲁法学教授斯蒂芬·卡特认真思考了美国民权运动，"它想拓展美国的民主，而不是在破坏民主，并且马丁·路德·金他清楚，粗鲁的言语决不会带来民主"。

卡特教授撰书《文明：民主的行为、道德、礼节》，其中一章中，他

鼓励大家公开交流沟通的原则，包括告诉那些与我们的意见不合的人：

> 事实上，我们越是肯定自己的正确性，越是需要实践文明的艺术——否则，我们不可能进行有效的对话。民主尊重分歧正是对话进行的基础。
>
> 如果民权运动的示威者，遭受消防水龙、警犬、恐怖主义炸弹、暗杀子弹的威胁之后，仍然能够在准备摧毁他们的制度面前表现得文明，那么我觉得剩下的人们，在面对更少的磨难挫折时失去文明的风度，岂不荒唐可笑。对那些相信对话的人而言，伪善可能包藏在假象之中，不要认为除去文明，仍然可以严肃认真讨论我们的差异。

恃强凌弱泛滥成灾

不文明现象最糟糕的一种形式——恃强凌弱——泛滥成灾，在2007年，由美国职场欺凌学会(WBI)以及佐格比国际民意调查公司联合引导的调查中，发现数量惊人的证据。WBI的创始人盖瑞和露丝·纳弥夫妇估计，5 400万美国人在工作上受到欺凌。2003年，WBI调查发现，职场欺凌的影响巨大：94%的欺凌对象受到严重焦虑症状的折磨，84%遭受睡眠障碍，82%注意力难以集中，80%焦躁不安，易受惊吓，更别提还有众多受到压力、头痛、全身酸痛及抑郁折磨的人。

纳弥夫妇发现，恃强凌弱的蔓延带来了更令人揪心的后果，当"被欺凌的对象"(比如，你和我)对公司指控这样的虐待时，有18%的情况下，事情会变得更糟，44%无所作为。

这就是为什么需要紧急建立"NO垃圾车！"工作环境的原因，

我们需要明确规定,粗鲁和欺辱绝对不允许存在。建立“NO 垃圾车!”工作环境类似于实行零可能性政策——教育人们不能像一辆垃圾车一样生活,从而减少粗鲁行径,这样同时支持零容忍政策,人们必须对自己的垃圾车行为负责任。

第一步

在组织中,团队成员间建立信任,对领导者来说,是最重要的职责之一。员工需要感觉到他们明白游戏规则,并且明白规则很公平。他们还需要相信组织关心他们的利益,相信自己能得到其他团队成员的支持。

领导者负责制定对员工表现和行为的期望——我们如何对待客户、供应商、合作伙伴,以及彼此——每位员工的参与,决定积极的职场文化。当规章制度的制定也有员工出的一份力,他们便更愿意遵守和强化这些规定。寻求员工的帮助建立“NO 垃圾车!”工作环境是强有力的第一步。

首先,询问团队成员,一起探讨组织内部接收和倾倒垃圾的感受和现象。找出哪些越界了,哪些可以接受。讨论倾倒垃圾时的感受,还有避开垃圾时的快乐。请他们在倾倒垃圾时,给予彼此一个大声叫唤对方的许可——当然是友善尊敬的。然后保证每个人明白倾诉(这基于许可,而且需要注意时间)和发泄的区别。

帮助团队成员辨别忽略垃圾车的时机,也十分重要。员工通常能预料和客户、供应商、工作伙伴和其他部门间的交流,这时,你需要三思而后行。人们说话并不总希望得到答复,他们的评论最好勿多加理睬,交流的核心还是放在解决问题上,别浪费时间在细微的轻视。点出最明显寻常却无足轻重的挑衅,能帮助大家更好进入工作状态。一旦员工能够控制对方的谈话,并能及时调转话题,团队成

员就能更好地专注于该专注的事情，他们会感觉更好，也更有工作效率，积聚更乐观的能力回到团队，也能让客户、父母、其他部门的同事更满意。

一次值得的投资

一些领导者惧怕敞开式的交流，担心人们如何接受这样的对话，员工真的愿意抱着开明的态度参与其中？真的愿意在遇到问题的时候共同努力解决？最后，领导者想知道开诚布公的沟通是否值得花时间精力。

我遇见过的咨询界领导——包括我自己的领导经验——证明，只要领导真心实意，并下决心跟进（表面功夫的提议通常不受欢迎），团队成员都会积极响应领导的建议。投入到建立“ NO垃圾车！”工作环境的时间，远少于持续炮轰成员间消极沟通所浪费的时间，而且彼此间的消极沟通让他们不愿承担对文明交流的承诺，也达不成文明交流的共识。“让彼此认同的价值观有效规范团队内行为。”心理学家克里斯多夫·彼得森在其书《正向心理学入门》中写道，“明确表达一套运用广泛的总规则，能帮助团队成员节省时间，不必重复各自杜撰自成一套的标准和判断。”

八大步

作为“ NO垃圾车！”工作场所的领导人，以下有八大步是你必须遵守的，以保证你的团队实践各自的“ NO垃圾车！”承诺。前六步必须遵循，后两步有需要时可以执行。

1. 设定期望，保证每个成员对此十分清楚。
2. 询问每一个团队成员，是否完全理解上述期望；如果有任何

疑问,可以一起讨论。

3. 保证自己的行为与期望相一致。
4. 辨别成员中与期望相符的行为,并予以鼓励。
5. 员工没有达到期望时,诚实、直接地给予指正。
6. 若团队中某一个成员很难达到这些期望,提供发展方案——指导和培训。
7. 重新分配团队组员的位置,以便达到期望。
8. 如果成员还不能达到预期,允许其辞职或辞退。

如果你遵守了前六步,还没能成功,采取第七步,你的员工也不会觉得惊讶;他们会理解重置角色是你剩下的唯一选择。如果,第八步不得已行之,存有问题的员工将意识到是自己之前的工作方式不能让人接受,你不得不让他们离开团队。你的职责在于,保存实力,在" NO 垃圾车!"工作环境中取得成绩——没有人吸收或者倾倒垃圾。

真诚反馈的 4 把钥匙

你如何影响员工和团队成员,直接关系你们之间协作的成败。如果你处理得当,你们的关系将蒸蒸日上(你反馈以热情、鼓励、诚实的响应,会得到他们的尊重);如果,你做得不对,你们的关系将饱受摧残(你被认为是垃圾车,随时可能发泄无根据、有失偏颇、不公正的指责)。

同时,记住,人们希望你的称赞足够体贴周到,有据可依。没有人喜欢空洞的恭维。赞赏时,给出事实,表示你的真心实意,传递你真正看重的价值。

以下有 4 把钥匙可以打开真诚反馈的大门,创造" NO 垃圾

车！”环境。

1. 分享反馈，请先征求别人的同意。通常，你都能得到别人的许可，事实上，认真地征求同意，能让对方集中精力在你即将分享的事情上。
2. 简要说明你对他们表现或行为的期望。
3. 客观阐述发生的事情，如果有其他人能够证实你的所见，你传递的信息会更令人信服。
4. 描述他们的行为对该事件的影响，结果是什么？为什么这很重要？

保证你的反馈及时、真实、公正、善意。你希望自己的意见能被接受，不被看做垃圾，那么给予富有建设性、富有成效的反馈是团队成员对你的期待。与此同时，你也需要团队达到你对他们的期望。

领导力的美好与压力都在于，必须设定期望，持续不断敦促人们对此发挥作用，负担责任。由于太多事情接二连三要求我们的注意力，因此，我们需要高效的沟通方式，鼓励每个人好好对待彼此，一起专心工作。同时，我们的价值观必须一贯明确。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

这一周，做三件事。

首先，回答一个问题：如果你和团队成员齐心协力定制" NO垃圾车！"工作环境，团队将从中获取怎样的好处呢？用两三句话写出你的回答。

再找点时间，专门找某个你没有足够表扬过的员工，运用真诚反馈的4把钥匙与他聊聊，写下自己有根有据的赞赏之后，彼此心情有多么棒。

另外，空出时间专门找某个工作上没有达到要求的员工，同样遵循真诚反馈的4把钥匙，并记录你传达了有据可依的反馈后他的心情如何。

只要你给予及时、公正、以事实为基础的反馈，你就工作在一个" NO垃圾车！"的环境里。



第三十二章

在公司宣布“NO垃圾车！”

这是原则：别停留在梦想阶段，只存有意愿而没有行动，只在乎片刻的心情而没有实际进展，而要坚定不移将梦想带进现实。

——奥地利诗人莱纳·玛利亚·里尔克

我写这本《垃圾车法则》，目的在于转变人们对幸福、成功、文明的感知。只学习如何更好聆听、给予反馈、更有效解决问题、应对挑剔的人，这远远不够。尽管这些是宝贵的经验技巧，但更重要的是，我们要达到更深层次的认识，从而使公司发生实质性的改变。我们必须寻找人内心的仁慈，来理解垃圾车的行为——吸收并倾倒垃圾——对公司不利，让工作少了乐趣。正向心理学研究指出，“NO垃圾车！”工作环境十分重要。

研究

心理学家芭芭拉·费迪森和马歇尔·洛萨达进行的一系列研究发现，通过收益率，客户满意度，上级、同级、下属间的评价衡量，商业团队成员相互间的交流等等，如果正面富有建设性的评论与负面无价值的评论比例超过3:1，他们则更能获得成功。但这并不意味着，在他们研究中成功的团队完全避免碰撞和辩论，相反，他们更侧

重于“探索”(尝试理解别人的想法和立场),而不是“拥护”(尝试说服自己相信别人)。另外,成功的团队更容易对其他团队的组员表达“支持、鼓励、欣赏”,而不是“反对、讽刺、挖苦”。

宣布你的公司“ NO 垃圾车! ”是核心商业战略的重要组成部分,它能保证积极的态度,降低消极情绪,是帮助员工全身心投入重要任务的关键因素。

榜样

这些年来,我和许多优秀的组织机构以及公司企业分享“垃圾车法则”的哲学,这些组织和公司领导者在尝试各种方法实践“垃圾车法则”,每一次努力都富有意义,我对此很自豪。为了让你更了解公司会从“ NO 垃圾车! ”工作环境中得到的益处,我将讲述一个真实的故事。

美国退伍军人卫生管理局(VHA):文明、尊重、参与的工作策略

VHA 负责美国退伍军人事务部(VA)的医疗保障,经营着 VA 门诊部、医院、医疗中心以及长期的医疗设施。

VHA 十分庞大。看看以下的数据:2008 年,550 万人在 VA 医疗场所接受治疗,超过 50%的美国医生在 VA 医疗系统接受至少一部分的职业教育。25 万员工为 VHA 工作。

如果,回想一下一个人对其他人的涟漪效应,那么可以知道 VHA 的影响范围远远超出数据的统计。如果 VHA 工作人员尽最大努力提供服务,就能直接积极影响病人,间接影响了病人的家属、朋友、探访的同事。这也是 VHA 为什么在 2004 年发布工作环境的“文明、尊重与参与”(CREW)倡议书的直接原因。

CREW 倡议让组织中员工之间的沟通、团队合作、信任、尊重更

上一个台阶。

意料之中的结果，这份倡议书改善了病人的满意度，提升了员工积极性，降低病假的请假率，减少了员工的抱怨。"文明、尊重、参与的倡议对我们在退休军人卫生管理局的任务非常重要，绝非摆设。"琳达·贝尔顿，VHA 组织健康部门主任，CREW 的创始人之一，她说，"我们做的每一件事，关系到一切人和物，每一天的工作都举足轻重。"

VHA 的职工都参加过培训，以协助他们的同事团队——医生、护士、行政人员、餐饮服务人员、维护人员——执行 CREW 倡议，领导团队完成 CREW 使命，为每个人创造一个更美好的工作环境。

2008 年，应 CREW 协调者的要求，VHA 决定让全美的 CREW 参与者了解"垃圾车法则"，因为他们认识到，"垃圾车法则"对提高职员的满意度、增加工作效率、提升服务病人质量，是一件重要工具。

乔安娜·伦茨是 VHA 宾夕法尼亚克茨维尔医疗中心的 CREW 协调员，2007 年，她把"垃圾车法则"带到全国 CREW 项目。

我记得第一次运用"垃圾车法则"和一个 CREW 小组进行交流。实际上，在许多工作小组中，都有一些成员"脱离集体"，因为这些员工感到自己或者别的组员曾经"犯过错"，他们非但没有尝试帮助团队建设理想的工作环境，反而四处分享个人可怕的经历和消极体会。然后，我利用协调员的权利站在他们面前，大声跟他们朗读《垃圾车法则》，这很美妙，小组成员意识到，尽管垃圾处处存在，也不必让其他人的垃圾妨碍他们生活中重要的事情。

CREW计划成果卓著。员工更积极地工作，客服质量进一步提高，要求同等就业机会的抱怨急剧减少，请病假的天数在下降，员工留任概率也在上升。工作场所不断增加的文明带来了更显著的商业成绩。"CREW不仅仅是培训项目，更是商业的一种模式。"贝尔顿说。

引入"垃圾车法则"之前，CREW已经取得成功，之后，VHA明显增强了能力，通过让全部协调员和CREW团队接触"垃圾车法则"，进一步促进了工作场所的文明、尊重和参与。

华纳兄弟娱乐公司：蝙蝠侠和哈利·波特的诞生地

华纳兄弟是全球最成功和最富盛名的娱乐公司。光是《蝙蝠侠》和《哈利·波特》电影系列就赚得钵满盆满。

每一年，华纳兄弟通过电影以及电视博物馆授权使用全部名称、肖像、商标的知识产权，就能赚取大量美金，其全球拥有超过3 700个授权。华纳兄弟消费品部门由普雷斯顿·凯文·刘易斯这样的领袖人物，运行其授权业务。曾经作为迪士尼、MTV、HBO家用DVD顶级运营行家的刘易斯，现任华纳兄弟澳洲地区消费品部门常务董事。2007年，刘易斯接受这一职务，负责日常运营、销售、市场、零售、促销、授权。

虽说华纳兄弟在此地区早已取得商业成功，刘易斯接任时，仍然存在明显的业务增长机会。他认为，这里需要新的商业战略，新的客户项目应该是实施战略的关键；他相信，只有文化支持商业，商业的进步才能持续繁荣。所以，刘易斯让员工阅读《垃圾车法则》一书，想要每一个人理解同一种语言，并认真实践" NO垃圾车！"工作哲学。刘易斯说："我觉得《垃圾车法则》最美妙的一点在于，它防止人们因为消极思绪、事件、行为分心，更专注在手边的工作。"

刘易斯决定，每一个与业务相关的事，可以拿出来讨论辩论，但是，垃圾车的行为绝对不允许。他知道，负面情绪、态度、行为让人们远离重要的工作成果，同时明白，如果每个人都被垃圾车折磨，工作便不再那么富有乐趣。

"这一过程也说明，不是每个人都能幸免——有些人不能达到'垃圾车法则'的要求，"刘易斯说，"人们若坚持垃圾车行为，那么，不得不另谋高就。我公司的人，都要热爱工作，承诺尽全力帮助他人。我们需要大家齐心协力一同实现成就。"

新时代运输：成功与备受赞誉的首席执行官(CEO)

卡洛琳·加伯是新时代运输、配送、仓储有限公司的CEO，1989年，她在自家屋里成立了这家公司，如今公司位于伊利诺斯州，资产3 000万美元。加伯是7个小孩的单亲妈妈，孩子们从7岁到34岁都有。她白手起家的故事总能引起媒体的关注，她是"安永年度企业家"获得者，并且著有《我眼中CEO的一切》和《女服务员心得》。2008年，加伯女士将"垃圾车法则"和"NO垃圾车！"保证卡一同介绍给家人和企业。

这一切开始于加伯的媳妇在家庭晚餐上迫不及待想谈论刚阅读过的"垃圾车法则"。

几个月后的提案，加伯参加我主持的关于"垃圾车法则"力量的会议，描述法则对家庭的影响，并通过她家的情况证明了我的理论。随后，她宣布将把法则引见给其他家人——新时代运输的员工们。

在加伯公司的年度启动会议上，每个人都观看了"垃圾车法则"和"NO垃圾车！"保证DVD，之后，加伯要求全部员工遵循垃圾车法则，其他企业中已经有成千上万人在这么做了，请员工站在一起，宣读"NO垃圾车！"保证。他们全身心投入，并享受到了乐趣，承诺绝

不表现得像垃圾车，而是精心经营自己的工作——热忱对待客户，相互帮助。加伯这样描述：

> 在我家里，“NO垃圾车！”保证犹如一道咒语。公司里，自第一次学习、承诺“NO垃圾车！”以后的几个月，员工不断重复背诵，提醒每一个人，不必吸收别人的消极垃圾！
>
> 我们必须享受时光，决不允许他人向我们倾倒情绪垃圾！同时，我们必须承诺不对别人倾倒垃圾。这是我们的选择！我们一定可以坚持“NO垃圾车！”生活和工作。

钢木兰乳腺癌支持组有限公司：修改法律，拯救生命

莱诺拉·约翰逊是位于阿拉巴马州钢木兰乳腺癌支持组有限公司的创始人兼执行官，同时，她本人也是乳腺癌的幸存者。

约翰逊的一个朋友，住院戒酒戒毒中心的院长，让约翰逊去读《垃圾车法则》，后者听从了朋友的建议，读了这本书，然后写信给我。

“近来，我读了《垃圾车法则》，久久不能忘却，我希望能和钢木兰网络上的每一个人分享这本书，它时刻提醒我，一旦坏情绪挡住前进的道路，我们就不能实现任何的打算和理想。现实中，一不小心分心了，总有杂七杂八的人掺和进我们的生活，分散我们的注意力。”

约翰逊知道自己的想法，她和阿拉巴马州立法会的合作足以说明这一点。约翰逊和钢木兰团队领导了一场草根运动，修补了阿拉巴马州法律中的漏洞。钢木兰发现，如果，一位女性从自己的医生处诊断出乳腺癌，她就不能享受州医疗待遇，因为，州法要求女性第一时间前往阿拉巴马卫生部诊断病情。事实上，这不太可能。钢木兰意

识到患病女性被隔离在治疗待遇之外，法律必须完善。通过钢木兰和律师们坚持不懈的努力和抗争，法律得到完善。2009 年 4 月 30 日，阿拉巴马州参众两院一致通过，州长鲍勃·莱利签署 HB147 法案。

“如果我们任由垃圾车横行霸道，绝不可能推动立法的完善。即使在进退维谷时，我们依然坚持信仰，坚定不移地追求理想。”

约翰逊一直在努力。她见证了目标与专注的力量，“我想做得更多。我们可以为多数女性创造更美好的生活，因此，我们承担不起垃圾车的肆虐。我们也不能做垃圾车，因为我们肩上的使命实在太重要。”

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

思考你自己的公司组织。你可以采取怎样的措施创建“ NO 垃圾车！”环境？你需要谁的帮助呢？需要怎么样的资源呢？你得克服怎样的困难呢？

这一周，选择做两件事，它们能帮助你启动创造“ NO 垃圾车！”工作环境。



第三十三章

承诺的勇气

相比内心的声音，生前身后事，皆轻如鸿毛。

——美国散文作家诗人爱默生

我知道，许多机构已经承诺坚持“NO 垃圾车！”工作，并做得很成功。现在，轮到你了。

现在正是时候，宣布生活的各个角落——家庭、学校、办公室、社区——创建“NO 垃圾车！”区域。这样一来，你就有能力、有动力、有决心，全身心投入真心在意的事业。

宣布“NO 垃圾车！”的人生需要勇气，人们不会总按你的规则做事；一些人会继续关心自己的挫折、愤怒、失望。另一些人喜欢嚼舌根、批评、抱怨。这也是你必须成为领导者，树立榜样的原因。坚持自己的承诺，远离垃圾车的侵扰。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

你值得拥有“ NO 垃圾车！”工作。你的同事值得工作在“ NO 垃圾车！”场所，但这一切需要你的决定和承诺去完成。

如何才能赋予你勇气，坚定你创造“ NO 垃圾车！”工作环境的决心呢？写下来！



第三十四章

可能的巨变

我在这里;请差遣我!

——《圣经·以赛亚书》第六章第八节

荣誉教授菲利普·津巴多因1971年在斯坦福大学领导的一次经典心理学实验(斯坦福监狱实验)而久负盛名,同时也是《路西法效应:理解好人如何变成恶魔》的作者,他提醒我们警惕恶魔潜移默化的影响:

> 因为一些蝇头小利或微小过错,如撒谎、欺骗、闲言碎语、散播谣言、嘲弄种族或性别的笑话、戏弄或欺凌他人,一些人沦为了更深层堕落的垫脚石,犹如微小的催化剂,在思想和行动上危害着同类。

津巴多警戒式的叙述,与"NO垃圾车!"生活一致,决不屈从身边的消极势力,绝不顺从那些意欲操纵我们的冷漠无情刻薄的行为。不向引起我们痛苦——精神或者身体——的人投降,我们需要力量,拒绝恶势力。

与此同时,"NO垃圾车!"承诺在促使你变得优雅,原谅别人细小的错误——如果你犯了同样的错误,也希望得到原谅。你可以

选择转移注意力，以此减缓某些状况造成的紧张，你没有必要接受垃圾。

“ NO 垃圾车！”承诺也敦促你不要向别人倾倒垃圾。让每个人享有幸福生活的自由，而你的自由却并不包括成为专横或恃强凌弱的人，相反，你应坚持自身的道德底线，明确并坚定自己的价值观。

出众

伟大的领袖明白，他们不会让别人主导自己的心情和行为，他们对自己的感受和言行负责任。如果没有对自身如此的要求，他们肩负创造一个更公正、更自由、更富有爱心的世界的使命，将不复存在。

纳尔逊·曼德拉在27年的牢狱生活中重生，部分原因归结于，他没有让狱卒——上至国家领导、下到监狱守卫——倾倒垃圾在他身上，从而瓦解他的意志力。曼德拉不能控制压迫者的暴行，但他可以控制残酷不平等的虐待带来的影响。

曼德拉有十万个理由变得更悲观，也更应该仇恨囚禁他的人们。然而，他坚定自己的信仰，他相信，有一天他会为所有南非人带来自由和平。他没有逃避由于他的出狱而带来的斗争，而是成功化解了仇恨。曼德拉提醒我们，不能屈服于仇恨。

> 我一直相信，每个人的内心深处都有仁慈和慷慨。没有人一出生就因为肤色不同、背景不同、宗教不同，憎恨另一个人。仇恨一定有一个学习的过程，如果他们可以学会仇恨，那么，一定也可以学会爱，因为爱比恨更能自然抵达人们内心的柔软处。即使在监狱最黑暗的日子里，我和同志们受尽折磨，承受着折磨的极限，但只要能在其中一个

狱卒身上看见人性微弱的闪光，或许只一闪而过，就足以让我坚定和确信人类的爱。人类的善良如同永远燃之不尽的火焰，只可能被隐藏，却决不会绝迹。

纳尔逊·曼德拉遵从圣经戒律"你们的仇敌，要爱他！恨你们的，要待他好！咒诅你们的，要为他祝福！凌辱你们的，要为他祷告！"对正义之事的笃信指引他的行为。曼德拉彰显了" NO 垃圾车！"承诺的精神。

你也有生命中的使命，也在穷其一生去实现它。

因此，我们没有更多时间可以浪费！

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

世上，最困扰你的是什么事，超出你控制的是什么事？

如果你避让了垃圾车，又会发生什么呢？如果你停止回忆糟糕的往事，停止自我怀疑，又会发生什么呢？如果你停止幻想未来的灾难，又会发生什么呢？如果你遵循纳尔逊·曼德拉这个榜样，专心实现重要的使命，履行正确的事情，又会发生什么呢？

如果你能逆转对垃圾的注意力，集中精力在目标上，你又能达到怎样的高度呢？你如何可以让世界更美好？请写下你的答案。



第三十五章

齐心协力，同舟共济

永远不要怀疑一小群有思想有决心的人能够改变世界。事实上，这件事一直在发生。

——美国人类学家玛格丽特·米德

我已经在超过 35 个国家游历、学习、工作。我主持过许多研讨会，在国际代表大会上发言，与会的有来自 100 多个国家的代表。我的妻子朵恩、两个女儿和我一起去过 10 个国家，亲眼见证了不同国家、不同信仰的人一起忽略垃圾车所产生的强大力量。“ NO 垃圾车！”生活中，人们变得更友善、更善解人意、更宽容大方。

宣布“ NO 垃圾车！”生活与工作，强化了自己文明、宽容、怜悯、倾听、建设性对话的承诺。

更美丽的世界

当你生活在“ NO 垃圾车！”区域，每一天，你都可以感受由此带来的好处。你以前的困扰将会烟消云散，不能掌控的消极不再成为你的负担，你可以随心所欲地专注于生命中的重点。

每一次，让开垃圾车，你就加强了对生活的控制；每一次，停止倾倒垃圾给别人，你就在改变着世界。

几乎每一天，我都能接到人们的来信，告诉我，遵守“垃圾车法

则"之后，他们开始掌握自己的人生。还有组织机构写信告诉我，他们如何坚持"NO垃圾车！"环境，这又如何完善了他们的企业。每次读到这样的故事，总能让我备受鼓舞。

可能

你有力量改变生活，你也有力量改变企业。

幸福并非遥不可及，文明也没有堕落，"垃圾车法则"有助于幸福和文明的实现。一个人友善地支持另一个人，提升文明，即增加了幸福；增加幸福，即提升了文明。

你也能做到，你有这个能力，这绝非难事，也绝非秘密，"垃圾车法则"能让我们的生活更美好——世界更美好。

你知道你需要做什么，知道"NO垃圾车！"的使命。现在开始，你必须生活在其中。

谢谢你与我一起加入这场旅行。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

你会和谁分享这本书呢？



附 录



特别的“ NO 垃圾车！”区域——学校

有人问我：“《圣经》中最重要的戒律是哪一条？”我告诉他：“你绝不该袖手旁观。”

——诺贝尔和平奖得主、德国和平活动家埃利·维塞尔

有一处“ NO 垃圾车！”区域，我希望能够马上着手建立：学校。

学校教育我们的孩子，培养出他们卓越的品格，学校才算完成使命。如果孩子们不爱学习，却恣意伤害他人，学校的教育也就失败了。在美国，从幼儿园到 12 岁年龄段，有超过 5 800 万学生每天都要去上学，全球亦有 10 亿多学生每天上学。孩子是我们的家人，生活在我们的社区，街道上的每个人都能感受到与学生的互动。

如果一个孩子能在学校有良好的体验，家庭、社会都会因此得福，如果学校经历糟糕，这个世界都会遭殃。

无处不在

青年教育家瑞克·菲利普斯、约翰·琳妮、克里斯·帕克所著的《安全学校大使》一书带来令人警醒的数据，这些数字揭示了学校里恃强凌弱的泛滥以及具体内容。以下是作者引用的三个例子：

- 2007 年，斯坦福大学和露西尔·帕卡德儿童医院一同主持研究，发现 90%的小学生被同龄人欺负，接近 60%的小学生在去年参加某种欺凌他人的行为。

- 2004年,一项5年的研究,对象包括8~12年级的近1 900名学生的混合组,研究提供了如下数据:

  隔离活动:67%(43%有时,24%经常)

  辱骂称呼:74%(47%有时,27%经常)

  被嘲笑戏弄:62%(45%有时,17%经常)

  被拳打脚踢:46%(35%有时,11%经常)

  被威逼胁迫:42%(33%有时,9%经常)

- 2002年,家庭与工作协会的研究发现,66%的青少年说他们"上一个月至少有一次曾被卑鄙的方式戏弄诋毁过"。25%遭遇类似经历5次甚至超过5次。超过一半(57%)声称"戏弄或诋毁别人至少一次",12%在上一个月至少有过5次这样的行为。

这些欺凌行为对身处其中的孩子带来难以估量的伤害。菲利普斯、琳妮、帕克拿出显示孩子们身心遭受痛苦程度的报告:"《英国医学杂志》刊登的两项研究中,研究人员发现,腹痛、头痛、尿床、失眠、焦虑、抑郁、缺乏安全感的症状在这些目标孩子以及欺凌这些孩子的人身上非常普遍。有意思的是,这些症状出现几率最高的是那些被人欺凌,又反过来欺凌他人的人。最近,加州大学洛杉矶分校对2 000名六年级学生和老师进行研究,结果更强化了之前的发现,受虐的孩子出现更多健康问题,包括头痛、胃痛、失眠。"

欺凌不仅局限于学校和运动场,还包括正日复一日加速染指我们的社会媒体。互联网尤其适合欺凌他人,因为互联网赋予人们各种手段,匿名或假名发布恶意的图片、视频、评论诋毁目标对象。以往的欺凌不过是当面揍你,现在的隐形欺凌是从背后下黑手。

教授"垃圾车法则"

罗恩·威尔伯是佛罗里达州棕榈滩县西松木中学教师，他非常了解欺凌，明白欺凌带来的灾难性后果，会严重影响孩子的生活，目前他正在为之努力，教授"垃圾车法则"。

过去两年，威尔伯教授六年级、七年级、八年级每一学期的西班牙语课时，首先阅读"垃圾车法则"，让学生认识到垃圾车绝对不允许出现在他的课堂。嘲笑他人、散播流言、风言风语，绝对不行，威尔伯会修理每一个坚持要做垃圾车的学生。

威尔伯知道自己的责任，明确设定好规则，他希望自己的学生免受伤害，从而专心学习。这是故事的第一章。

现在是第二章。每天，罗恩·威尔伯来到学校都充满期待，期望学生们会相扶相持，期望学生们面对他人遭受嘲弄欺凌时能挺身而出。相互之间逗乐是件愉快的事情，倘若对彼此造成伤害，就是犯规。一旦嬉笑打闹变成恶毒攻击，有人可以站出来制止"垃圾车"。

威尔伯描述了第一次在课堂分享"垃圾车法则"的场景：

> 我探讨欺凌行为，告诉学生，欺凌就是倾倒垃圾给受害者，欺凌犹如一辆辆垃圾车。然后提问："有没有谁当着其他所有人的面被人作弄？"当然，许多只手举了起来。我又问："你被作弄、被嘲笑的时候，有没有谁站出来支持你？"这一次，没有人举手，孩子们独自承担着欺凌。我再问："那时候感觉如何？"答案异口同声：糟糕透了。我继续说："从现在开始，如果任何人受到欺负，你有责任帮助他们，大声叫：'垃圾车！'当你这么做了，我会停止讲课来帮助你们，直到我们解决问题。"

练习“垃圾车法则”

威尔伯在课堂上通过角色扮演生动讲述了“垃圾车法则”。他请一个学生模仿作弄他人，然后号召全班同学一起喊：“垃圾车！”然后，威尔伯自己扮演受害者，问道：“如果有人站出来挺你，感觉如何？”孩子们总这样回答：“好极了。”

威尔伯的学生明白了个中道理。几乎每天都有人喊出“垃圾车”，学生们相互制止，防止他人言论变成互相伤害。“只需要一个人喊出‘垃圾车’，然后欺凌便停止了。”威尔伯说，“学生们意识到，他们欺负的对象不是一个人，而有后援支持，这足够了。”

实验心理学家德博拉·佩普勒和温蒂·克雷格在其论文“弱化欺凌”证实了威尔伯的课堂经验：“当有人站出来阻扰，一般情况下能成功制止欺凌事件。”

孩子们学习“垃圾车法则”，承诺“NO垃圾车！”生活，他们站在受欺凌人的立场出面干预制止的几率增加了。看着这些警醒的数据和研究，了解同龄人通常不会在同学受欺凌的时候干预，就明白教导学生学习“垃圾车法则”多么关键了。佩普勒和克雷格的论文“学校操场上欺凌与受害观察”指出，“85%的欺凌事件，同龄人在某种程度上参与其中……30%的欺凌事件，同龄人是侵略者积极参与，23%的欺凌事件中，同龄人只眼睁睁目睹欺凌过程”。研究中最令人难过的数据显示，只有13%的欺凌事件中，同龄人站出来阻止。

威尔伯指出，喊“垃圾车！”能起作用，因为从言语上制止了欺凌的脚步。有人看见受欺凌的同学，然后站在他们的立场说话，侵犯者因为对别人倾倒垃圾被大声喝住，因此而退却。威尔伯如是说：“全班30个同学停止听课，转而对视侵略者——而他——侵略者，不得不保护自己，开始道歉——这是令人胆怯的场面，侵略者便很少再

做出相同行为。”

栩栩如生的政策

对抗欺凌的政策至关重要，是打造学校成为学生身心健康场所的关键步骤。每一个人——不仅仅是老师和学生，还有政府官员和家长——必须懂得可接受行为和不可接受行为的区别。

问题是，很少有学生能记住政策，因此，“垃圾车法则”便有了用武之地。它可以指导学生形成一种思考和表现的方式，以帮助完成政策的目标——最后成为规范。一旦学生学会“垃圾车法则”，那么无论何时何地都会记住——学校走廊和教室，社区和家里。

一次帮助的机会

坚持“垃圾车法则”，给予学生、老师、行政人员、家长等一次机会帮助垃圾车学生。我们曾介入一次欺凌事件，要求遵守学校规章制度，问那位欺负人的同学：“为什么你今天变成垃圾车？凭什么把垃圾倾倒在其他同学身上？”这是艰难对话的简单开始，惩罚不是唯一的结果，我必须帮助别人选择有益的方式生活。

看见人们任由垃圾车横行霸道，我们有了另一个机会帮助他人。我们都曾见识过很快失去冷静而任由他人欺凌的人，他们轻易使自己成为持续和变本加厉欺凌的对象。这时，我们应该制止他们：“你不是垃圾车，为什么还要吸收这么多的垃圾？什么让你如此软弱？”

我们的问题打开了一扇窗，看看我们能否帮助别人获取更多自信和内心平静，更不易受到垃圾车毁灭般的影响。

酷要素

孩子们会认真倾听并记住与之相关的信息，相互之间传递自认为很酷的信息。“垃圾车法则”，通过简单的方式理解其中的比喻和内涵，帮助学生谨记和沟通一条深刻的信息。他们的同学、小组成员、朋友、邻居和家人都能明白其中的要点。“垃圾车法则”还帮助孩子们学会挺身而出不仅仅是正义，更是很酷的行为。

许多老师根本没有时间实施他正常工作外的另一个项目。对老师的要求已经够多的了，他们无须寻求复杂的倡议，他们只需在课堂上传递高影响、易实行的信息。“垃圾车法则”就是其中之一。

另外，“垃圾车法则”将补充已在学校实行的人格培养计划。举例来说，全美 3 000 多学校中，罗恩·威尔伯和其他老师正在进行一个名为“捕获孩子心”的项目，它协助老师“培育积极、信任、富有建设性的师生关系”，“安全学校大使计划” 则是另一项在 550 多所学校展开的项目。

解除他们的权利

学生通过遵守“垃圾车法则”，还能学会另一项本领：要是自己不幸成为欺凌对象，他们可以迅速化解状况，只需“微笑、挥手、祝福”，绝不接受他的垃圾。

心理学家卡尔·比克哈德在《为何乖孩子变得残忍》一书中谈论不要把别人的取笑看得那么重要：“伤害的话语，一旦听者有心，便造成真正的伤害，不理会则无妨。他们把辱骂的话当真，便会记在心里……受害人要记住戏弄别人更多地暴露了欺凌者的问题——他们攻击的对象常常让他们感觉受到威胁或不安。”

向欺凌者展示出他们没有能力伤害我们，便会解除他们欺凌我

们的权利。

划定你的范围

最简单强化“垃圾车法则”的方式之一，请老师和学生们一起签名“ NO 垃圾车！”区域海报。这样的信息非常直接明确：“我们不接受垃圾。我们不倾倒垃圾。我们不是垃圾车！”

如果你想免费下载“ NO 垃圾车！”区域海报，请登录 www.thelawofthegarbagetruck.com。另外，如果你想在你的媒体页面、博客或网站上展示“NO 垃圾车”标志，请登录 www.thelawofthegarbagetruck.com。同时，让人们知道你学习、工作、玩耍在“ NO 垃圾车！”区域。

亲爱的读者，请动手写下你的答案！

每个人多多少少与孩子有某种联系。因为我们可能是孩子的家长、兄弟姐妹、亲戚、朋友、邻居、老师、长官、社区工作人员。

我们该怎么做才能让孩子们在学校健康快乐成长，保证他们呆在“ NO 垃圾车！”区域？写下你能帮助孩子们的方法。



全球保证

48种语言，100个国家

我们真正的国籍是人类。

——英国著名小说家赫伯特·乔治·威尔斯

每一个有幸分享“ NO垃圾车！”保证的国家中，此书造成的影响都是惊人一致的：人们的生活发生了变化。

因为，我希望全世界的人都感受到“ NO垃圾车！”保证的力量，这个保证已被翻译成近50种语言：阿拉伯语、波斯语、日语、塞尔维亚语、亚美尼亚语、菲律宾语、Kimeru、绍纳语、阿塞拜疆语、法语、拉脱维亚语、斯洛伐克语、孟加拉语、格鲁尼亚语、马其顿语、西班牙语、巴伐利亚语、德语、马来语、斯瓦西里语、波斯尼亚语、希腊语、马耳他语、瑞士语、保加利亚语、希伯来语、挪威语、塔加拉族语、印地语、波斯语、土耳其语、捷克语、匈牙利语、波兰语、特维语、丹麦语、冰岛语、葡萄牙语、乌克兰语、荷兰语、印度尼西亚语、罗马尼亚语、乌尔都语、爱沙尼亚语、意大利语、俄语、越南语、中文。

我的目标是，尽可能让“垃圾车法则”翻译成全世界所有的语言。



阅读指南

如果赋予我智慧，却不能加以运用，并且不能公之于众，我宁可拒绝。拥有无法分享的才能，没有任何快乐可言。

——古罗马哲学家塞内加

我想知道，是否你会和我做一样的事情。当你发现生活中有意义的东西——一种新的思考方式，一项策略，或者一种哲学理念——你将其与生命中的所有重要的人分享，分享你所体悟到的，并且询问他们的想法，甚至，你质问自己的新观点。如果，你也在做这些事，那么你并不孤单。

一起学习

学习几乎不是一项单独的任务，我们通过分享来学习。

自发组织的各式学习小组，商业企业举行各种培训和会议，职业机构举行研讨会，朋友们组织读书会以及其他基于相同兴趣的团体，家庭成员一起分享书籍，讨论想法，参加活动。以上一切方式，人们都可利用来学习《垃圾车法则》。

商业团体探讨如何运用“垃圾车法则”以及保证卡对待客户、合作伙伴、团队成员以及工作场所。治疗师团队利用法则中的观点，帮助人们减少愤怒和沮丧及痛苦，专心生活中的美好。

现在，只需拿起《垃圾车法则》一书，各类团体均有机会深入学

习，大家一起阅读此书，充分挖掘“ NO 垃圾车！”生活的意义，帮助彼此践行完成八大“ NO 垃圾车！”承诺。

和大卫一起学习

我相信，每一个人都有使命感。我的使命是帮助人们更积极、热情、有追求地生活。这本书帮助我实现自身使命，允许我与那些立志美满生活的人联系起来，所以，只要可能，我愿意朗读此书，通过电话对感兴趣的阅读小组做演示。

如果你愿意我同你的阅读小组间进行交流沟通，还请通过 david@thelawofthegarbagetruck.com 发邮件给我。

阅读小组指导

要是你有兴趣成立一个小组，一起学习《垃圾车法则》，或者，你已经在这么一个小组了，以下的大量点子将帮助你获得最多最有意义的体会。

聚会之前

1. 决定每次聚会你们要讨论学习多少章节的《垃圾车法则》，一些小组采取每次一章到两章。一些小组，尤其是那些每月一聚的读书俱乐部，选择在聚会之前读完整本书，然后聚会之时，大家一起讨论全部内容。
2. 请小组成员回答每一章后面的问题。
3. 请每一个人做“你是一个垃圾接收者吗？”和“你是一个垃圾倾倒者吗？”两项测试。
4. 选出一个组员担任聚会主持。
5. 为聚会设定规则。（对此我有一些建议。）

聚会开始

1. 小组组长总结每一章的讨论，回顾每一章的重要观点。
2. 讨论开始之前，小组组长(或者另一个小组成员)可以朗读一个完整的故事，或者朗读一章的某一个片段。

聚会之中

1. 请组员分享与讨论和篇章类似的个人经验。
2. 请组员分享如何将书中见解运用到生活中，询问他们这么做了之后，发生怎样的变化。此书如何帮助他们?
3. 请组员分享各自的篇章答案。
4. 完成“你是一个垃圾接收者吗？”和“你是一个垃圾倾倒者吗？”两个测试后，请组员相互分享感受，询问他们有什么地方做得好，有没有惊讶之处？如何进一步完善自我呢?
5. 请组员把每一章的经验联系每章开篇的经典名言，通过参考哲学、历史、心理学和艺术的伟大著作，能学到更多。
6. 请组员讨论每一章的信息时，深入到价值观、为人准则、组织或企业的使命感层面。
7. 请组员讨论如何在生活、家庭、机构、公司创造“ NO 垃圾车！”区域。

总体指南

1. 尽可能相互学习。
2. 鼓励全体成员分享各自的见解。
3. 每一次，让一个人发言。
4. 尽可能避免一边倒的对话。

5. 允许积极的辩论，但绝不能争辩不休。

6. 若有必要，设定讨论时间。

7. 小心确保无人主导讨论。

8. 保证讨论有趣、令人愉快。

9. 记住，我们的目标是完善生活，而非完美无瑕的生活。

其他学习团体

夫妻、兄弟姐妹、朋友、团队成员同样可以讨论这本书如何与生活息息相关，彼此分享每道问题的答案。人们一旦发现如何达到更卓越的成功和幸福，便会开启相互关系的新篇章，加深彼此的联系。

最后也是最佳的建议，我们一起学习，为的是追寻人类圣贤的脚步——全身心投入力量、注意力和承诺到相互学习中，通过讨论、思考、探索，我们从这本书还有伙伴中学到最多。

欲了解更多关于《垃圾车法则》阅读小组信息，请登录 www.thelawofthegarbagetruck.com。



谢谢你，出租车司机

让我们感谢给我们带来快乐的人；他们像可爱的园丁，让我们的灵魂如鲜花般绽放。

——法国作家马塞尔·普鲁斯特

成长的过程中，我的父亲一直教导我尊重出租车司机，说他们是伟大的司机，并且他们的大脑如同全球定位卫星：清楚知道每一个目的地，以及到达那儿的最佳途径。

我的父亲还说，出租车司机十分了解人，因为他们见识到很多种不同的人生境况，见证了我们做出的好事或者不是那么好的事。而且，他们很有趣，我们可以从他们身上学到许多。

每一次，我跳上出租车，总跟司机搭讪聊天。我和一堆人旅行，只要有人在我前面，我总主动搭话。每一次和出租车司机聊天，都能有新的收获。

所以，我想谢谢每一个出租车司机，感谢你们载我去想到达的地方，感谢你们风雨兼程一路相随，感谢你们这些年与我分享你们的智慧。

尤其感激那位曾经对垃圾车微笑挥手的出租车司机。



谢谢你，垃圾车司机

健康是人生第一财富。

——美国诗人爱默生

多亏社区里驾驶垃圾车的男女司机，这本书才得以完成。垃圾车司机收集处理我们生活的废弃物，我们才能生活在健康干净的环境中。

垃圾车司机的活儿并不轻松，废弃物很多很沉重，难以处理，难以运输。往往为了避开垃圾，我们请求他们尽可能远地处理这些垃圾。他们每日在清扫，而我们有时从他们身边走过路过时的抛撒，更加重了他们的负担。

鉴于本身工作性质的挑战性，真正的垃圾车司机明白遵循“垃圾车法则”的重要性。

感谢那些司机们，让我们的环境更美好。



致谢

我早就明白，帮助家人、朋友、团队成员、同事、陌生人，能带来美好的生活。任何人总能帮助我一些。我的工作不可能一个人单独完成，这本书就是一个最新的例子，这也表明我的幸运。太多人想要感谢，其中包括正在阅读的你。

对我的父母亲永怀感恩，他们为我付出太多。

母亲在我写作过程中扮演尤为重要的角色。最开始，我是报纸专栏作家，请母亲为我的文章校对。发表的每一个专栏故事都经过母亲的手编辑。同样，她也是本书的第一位编辑。我把她视为专属秘密武器。母亲很了不起，她总是满脸愉悦，见地智慧，爱心无限。

一生中，父亲的毅力、支持、幽默教会我许多。他愿意为我的事业付出一切，他也和母亲一样为我的家庭付出。父亲还是"垃圾车法则"的活招牌，他一定戴一顶印有" NO 垃圾车！"的帽子或穿一件" NO 垃圾车！"的 T 恤，才会出门。

生命中最幸福的日子开始于和我的妻子朵恩相遇的那一天，她的爱伴我左右。没有人能像她那样让我快乐，她相信我的一切，真心欣赏我。写书过程中，她一直无条件地支持我，包括整理大量草稿。

随着 2002 年艾琳娜出生，2003 年阿丽拉降临，我和朵恩的生活更加圆满，两个小家伙为我们的生活增添许多快乐。她们是这本书的小拥趸，牢记着其中的保证。

感谢我的哥哥，迈克，对我的爱和信任。同样感谢迈克的妻子哈勒；朵恩的父母泰瑞和玛西亚·加诺；朵恩的哥哥内特。我想感谢所

有朋友、客户、同事的支持，尤其是罗伯特和苏珊·阿里乌塔，阿尔伯托和劳拉·卡塞拉斯，皮尔森和卡瑞·刘易斯。

写完《垃圾车法则》，正向心理学的同事和朋友，卡洛琳·米勒说："你得马上发表这本书。"我听从了她的建议。她把我引见给她的经纪人艾佛·惠特森，他曾是两家出版社主席，于是他成为我的经纪人。他是个了不起的经纪人，也是我见到过最友善的人之一，他在出版过程中提供的学识和指导极其宝贵。珍妮弗·威廉姆斯，斯特林出版公司的编辑，她从最初就相信《垃圾车法则》，她给予的支持、鼓励、高超的编辑对这本书的出版起了至关重要的作用。另外，没有副主编主席迈克尔·弗拉尼托的远见，这本书也不会面世，迈克尔预见到这本书带来的全球效应，他还寻找每一次机会进行宣传。感谢斯特林公司主席马库斯·利弗对这个项目的支持。感谢斯特林团队中支持宣传此书的主要成员们。

感谢斯蒂芬妮·冈宁保证《垃圾车法则》随时和众多出版商分享。她的远见、疑问、编辑非常具有价值。感谢布伦达·罗宾逊提供及时清晰的编辑加工。

感谢克里斯·阿伯特在能量计划中的出色表现。克里斯整理了此书大量草稿，他的反馈十分珍贵。感谢每一个对本书各个章节提供建议和分享故事与我的朋友。

感谢凯蒂·奥蒂斯提供的网站支持和图片设计；克里斯汀·本杰明提供的插图；托德·雷梅尔提供的早期网络支持；切尔西·西利输入了大部分的手稿。

感谢在其机构组织宣布"NO 垃圾车！"区域的领导者，尤其感谢退伍军人卫生管理局的乔安娜·伦茨、琳达·贝尔顿、马格达莱纳·维格；AIESEC 的胡安·卡佳欧；华纳兄弟消费品部门的皮尔森·凯文·刘易斯；新时代运输的卡洛琳·加伯；卡罗来纳印章的罗伯特·阿

里乌塔；西橡树中学的罗恩·威尔伯；乡村学院的塔米·弗格森；主街商厦的兰迪·罗斯；教育网的杰恩·库伯曼；钢木兰乳腺癌支持组的莱诺拉·约翰逊；卡森联合卫理公会琳达·莫布里。

感谢发表我的文章的报纸和新闻网络编辑及出版人，《博卡拉顿新闻报》前任编辑约翰·约翰斯顿；《婴儿潮时代》和《高级生活杂志》的出版人阿妮塔·芬利最先采用我的“垃圾车法则”和“小心垃圾车”专栏。北星作者集团的主席丹和安吉·卡拉布雷斯分销我的每周专栏，是对我很大的支持。感谢《正向心理学每日新闻》的发行人塞尼亚·梅名和 HappyNews.com 团队，尤其是编辑艾米丽·约翰逊和出版人拜伦·里斯。

感谢斯蒂文·希波尔特一路在演讲和研讨班支持我的工作。感谢约翰·斯班努斯，艾德·拉蒙特、朵恩·希波尔特、多洛丝·林恩、辛迪·罗尔德的支持。

感谢每一个帮助“垃圾车法则”进入电视媒体的朋友。尤其感谢大卫·施密特和贝基·雷梅尔，在我们一路巡演中对“垃圾车法则”的热情和信任。

感谢我在正向心理学工作中扮演重要角色的朋友，尤其感谢詹姆斯·帕韦尔斯基、黛比·斯维克、卡伦·瑞文奇、马丁·塞利格曼、克里斯·皮尔森、艾德·迪纳、桑雅·吕波密斯基、比尔·罗伯逊、芭芭拉·费雷德里克森和雷·福勒对我在宾夕法尼亚大学研究生学院以及过去的支持。感谢国际正向心理学协会同事的鼓励。

感谢 AIESEC——全球最大的学生领导力发展组织，AIESEC 所有层级的领导者都遵守“ NO 垃圾车！”保证，是他们将“垃圾车法则”信息传播到世界舞台。

感谢 AIESEC 帮助翻译“ NO 垃圾车！”保证将近 50 种语言的参与者。

最后,再次感谢阅读此书的你。

从此,我们的生活与工作都拥有着特别的力量,意识到自己不再单打独斗,总有人在我们身边。

你就是其中一股特别力量。

感谢你阅读《垃圾车法则》。

感谢你让世界变得更美好。